

## **Indrivningsprocessen**

En forskning om sambandet mellan finländares betalningsvanor, boendeförhållande, ålder och ekonomi

Mikaela Lundberg

EXAMENSARBETE	
Arcada	
Utbildningsprogram:	Företagsekonomi
Identifikationsnummer:	5447
Författare:	Mikaela Lundberg
Arbetets namn:	Indrivningsprocessen En forskning om sambandet mellan finländares betalningsvanor, boendeförhållande, ålder och ekonomi
Handledare (Arcada):	Maj-Britt Granström
Uppdragsgivare:	
<p>Sammandrag:</p> <p>Detta arbete fokuserar på indrivningens processer samt dess funktionalitet i Finland. Processerna ses från indrivningsbyråers synvinkel, eftersom de är experterna inom området. En forskning om sambandet mellan finländares betalningsvanor, boendeförhållande, ålder och ekonomi förekommer i arbetet. Arbetet kommer också att gå in på betalningssvårigheterna både i Europa och i Finland. Andra undersökningar om betalningsvanor kommer att förekomma i detta arbete.</p> <p>Syftet med arbetet är att klargöra indrivningens processer och att framföra indrivningsföretagens fungerande i praktiken samt ge läsaren en inblick i finländares betalningsvanor. Frågorna som besvarades i arbetet är frågor om indrivningsprocesserna, ifall finländares betalningsvanor har ett samband med boendeförhållande, ålder och ekonomi och ifall betalningsvanorna börjat påminna allt mer om européernas betalningsvanor. För att undersöka betalningsvanorna gjordes en enkät med frågor, vilket utgör den kvantitativa delen av arbetet. Svaren från enkäten analyserades med hjälp av ett analysprogram. Den kvalitativa delen av arbetet består av en intervju och av sekundärdata från olika litteraturkällor.</p> <p>Resultaten från forskningen var att det finns ett litet samband mellan finländares betalningsvanor, boendeförhållande, ålder och ekonomi. Sambandet var inte så stort som önskat, men tillräckligt stort för att godkänna jämförelsen. Intrum Justitias betalningsrapport meddelade att finländares betalningsvanor börjar allt mera påminna om européernas betalningsvanor. Detta är enligt Jyrki Lindström på grund av den försämrade ekonomin i Finland.</p>	
Nyckelord:	indrivning, betalningssätt, betalningsvanor, samband, forskning, indrivningsprocess, Finland, indrivningsbyrå
Sidantal:	56
Språk:	Svenska
Datum för godkännande:	11.12.2015

DEGREE THESIS	
Arcada	
Degree Programme:	Business Administration
Identification number:	5447
Author:	Mikaela Lundberg
Title:	Debt collection process A research of Finns payment behaviours' connection to living conditions, age and economy.
Supervisor (Arcada):	Maj-Britt Granström
Commissioned by:	
<p><b>Abstract:</b></p> <p>This thesis focuses on the debt collection processes and its functionality in Finland. The processes are seen from the debt collection agencies point of view, because they are the expert in the field. A research of Finns payment behaviours' connection to living conditions, age and economy is conducted in this thesis. The thesis is also going to bring up the payment issues in both Europe and Finland. Other researches of payment behaviour are going to occur in this thesis.</p> <p>The aim of this thesis is to clarify the debt collection processes and to present the debt collection agencies' in practice and also to give the reader an insight in Finnish payment behaviour. The questions answered in the thesis are about the debt collection process and about Finns payment behaviours' connection to living conditions, age and economy. The research examines whether or not Finns payment behaviours' are starting to resemble the European payment behaviour. A research was conducted with the help of a survey, which is the quantitative part of the thesis. The answers were analysed with the help of an analyse program. The qualitative part consists of an interview and literature data from the internet.</p> <p>The results from the research show that there is a connection between Finns payment behaviours', living condition, age and economy. Even though the connection wasn't as strong as hoped, there still is a connection. Intrum Justitia's payment report shows that Finn's payment behaviour is starting to resemble European payment behaviour. According to Jyrki Lindström this was due to the deteriorated economy.</p>	
Keywords:	debt collection, payments, payment behaviour, connection, research, debt collection process, Finland, collection agency
Number of pages:	56
Language:	Swedish
Date of acceptance:	11.12.2015

OPINNÄYTE	
Arcada	
Koulutusohjelma:	Liiketalous
Tunnistenumero:	5447
Tekijä:	Mikaela Lundberg
Työn nimi:	Perintäprosessi Tutkimus suomalaisten maksukäyttäytymisen yhteys asumistapaan, ikään ja talouteen.
Työn ohjaaja (Arcada):	Maj-Britt Granström
Toimeksiantaja:	
<p><b>Tiivistelmä:</b></p> <p>Tämä opinnäytetyö käsittelee perintäprosesseja ja niiden toimivuutta Suomessa. Prosessit tarkastellaan perintätoimistojen näkökulmasta, sille he ovat asiantuntijoita. Tässä työssä käsitellään myös tutkimusta suomalaisten maksukäyttäytymisen yhteyttä asumistapaan, ikään ja talouteen. Työ tulee myös käsittelemään maksuvaikeuksia sekä Euroopassa että Suomessa. Muut tutkimukset maksukäyttäytymisistä tullaan käsittelemään tässä työssä.</p> <p>Opinnäytetyön päämäärä on selventää perinnän prosesseja ja esittää perintätoimistojen toimintaa käytännössä sekä tarjota lukijalle käsitys suomalaisten maksutavoista. Työssä esiintyvät kysymyksen ovat perintäprosessit ja suomalaisten maksukäyttäytymisen yhteys asumistapaan, ikään ja talouteen sekä se, että alkaako suomalaisten maksutavat muistuttaa eurooppalaisten maksutapaa. Saadakseensa vastauksen kysymyksille, työhön tehtiin kysely, joka on osa kvantitatiivista tutkimusta. Vastaukset analysoitiin tietokoneohjelman avulla. Kvalitatiivinen osa työssä käsittelee haastattelua ja kirjallisuutta.</p> <p>Tutkimuksen tulos on, että yhteys suomalaisten maksukäyttäytymisellä, asumistavalla, iällä ja taloudella on olemassa. Yhteys ei ole yhtä suuri kuin toivottu, mutta tarpeeksi jotta oletus on hyväksyttävä. Intrum Justitian maksuraportti kertoo sen, että suomalaisten maksukäyttäytyminen alkaa muistuttaa yhä enemmän eurooppalaista maksukäyttäytymistä. Jyrki Lindströmin mukaan tämä johtuu huonontuneesta taloustilanteesta.</p>	
Avainsanat:	perintä, maksutapa, maksukäyttäytyminen, yhteys, tutkimus, perintäprosessi, Suomi, perintätoimisto
Sivumäärä:	56
Kieli:	Ruotsi
Hyväksymispäivämäärä:	11.12.2015

# INNEHÅLL / CONTENTS

<b>1</b>	<b>Inledning.....</b>	<b>9</b>
<b>2</b>	<b>Problematisering .....</b>	<b>10</b>
2.1	Syfte .....	10
2.2	Avgränsningar .....	10
<b>3</b>	<b>Metod.....</b>	<b>11</b>
3.1	Litteraturstudier och forskningsenkäten .....	11
3.2	Validitet .....	12
3.3	Reliabilitet .....	12
3.4	Objektivitet .....	12
3.5	Begreppsdefinitioner.....	12
3.6	Källkritik .....	13
<b>4</b>	<b>Betalningsvanor.....</b>	<b>14</b>
4.1	Finländares betalningsvanor .....	14
4.2	Européernas betalningsvanor .....	15
<b>5</b>	<b>Indrivningsprocessen.....</b>	<b>17</b>
5.1	Frivillig indrivning .....	20
5.1.1	<i>Betalningspåminnelse</i> .....	20
5.1.2	<i>Betalningskrav</i> .....	21
5.1.3	<i>Betalningsplan</i> .....	22
5.1.4	<i>Tratta</i> .....	22
5.2	Rättslig indrivning .....	23
5.2.1	<i>Stämningsansökan</i> .....	24
5.2.2	<i>Tingsrätt</i> .....	24
5.2.3	<i>Betalningsanmärkning</i> .....	25
5.2.4	<i>Utmätning</i> .....	26
5.2.5	<i>Konkursansökan</i> .....	27
5.2.6	<i>Skuldsanering och företagssanering</i> .....	27
<b>6</b>	<b>Empiri .....</b>	<b>28</b>
6.1	Resultaten av betalningsvanor .....	28
6.2	Planering av forskningen .....	29
6.3	Resultaten från forskningen .....	29
<b>7</b>	<b>Slutsatser, analys och utvärdering.....</b>	<b>34</b>
7.1	Avslutning .....	36

<b>Källor .....</b>	<b>38</b>
<b>Bilaga 1 Forskningsfrågor.....</b>	<b>42</b>
<b>Bilaga 2 Intervjufrågor .....</b>	<b>44</b>
<b>Bilaga 3 Transkriberad intervju.....</b>	<b>46</b>

## Figurer

Figur 1. Betalningsvillkoren för de olika europeiska länderna 2015. ....	16
Figur 2. European Payment Index 2015. ....	17
Figur 3. Indrivningsprocessen för privata skulder. ....	19
Figur 4. Indrivningsprocessen för företagsskulder. ....	19
Figur 5. Arbetsförhållande i cirkeldiagram. ....	31
Figur 6. Civilstånd i cirkeldiagram. ....	32
Figur 7. Familjeförhållande i cirkeldiagram. ....	33
Figur 8. Ålder i cirkeldiagram. ....	33
Figur 9. Inkomst i cirkeldiagram. ....	34

## Tabeller

Tabell 1. Arbetsförhållande jämfört med om man glömt att betala fakturorna i tid. ....	29
Tabell 2. Civilstatus jämfört med om man glömt att betala fakturorna i tid. ....	30
Tabell 3. Familjeförhållande jämfört om man glömt att betala fakturorna i tid. ....	30
Tabell 4. Åldern jämfört om man glömt att betala fakturorna i tid. ....	30
Tabell 5. Ekonomin jämfört om man glömt att betala fakturorna i tid. ....	31

## FÖRORD

Detta examensarbete lyfter fram indrivningen olika faser och dess processer för både privatpersoner och företag från indrivningsbyråers synvinkel. Arbetet kunde omöjligt rikta sig närmare in på allting, därför har jag valt att ta fram det mest väsentliga ur varje kategori och process.

Forskningen som förekommer i detta arbete är menat som ett stödande argument för finländares betalningsvanor. Eftersom några liknande forskningar inte förekommit i tidigare arbeten, kan detta ses som något man kunde forska om också i framtiden.

Jag vill tacka främst min sambo som har fått stå ut med mycket papper och böcker på vårt matbord under den tiden jag skrivit detta arbete. Jag vill också tacka min mamma, som hjälp mig med att hitta information och böcker samt väglett mig med arbetet.

*Mikaela Lundberg*



# 1 INLEDNING

Med kredithantering och indrivning försöker företagen minska riskerna för kreditförlust. En effektiv indrivning har en positiv inverkan på företagets kassaflöde och bild utåt. De företag, som har en effektiv indrivning, visar utåt hur intresserade de är av att effektivisera sin verksamhet. (Leinonen 2009)

Det finns flera sätt att sköta indrivningen på. Företagen kan sköta sin indrivning själv, eller så kan processen outsourcas. Det blir allt vanligare för företag att outsourca sin indrivning åt de som är specialiserade på ämnet, eftersom företagen då får en möjlighet att fokusera mer på sitt kärnkunnande. Det är viktigt för företag att planera sin indrivning och fundera på de olika alternativen för indrivning. (Leinonen 2009)

Allt eftersom penningvärdet sjunker i vårt land och arbetslösheten stiger, har befolkningen svårare att betala sina skulder. Företagen har inte råd att låna ut pengar. På grund av detta bli indrivningsprocesserna allt effektivare inom företagen för att minska kreditförlusten. (Leinonen 2009)

Betalningssvårigheterna i Finland har ökat de senaste åren på grund av den fort växande arbetslösheten. Försenade betalningar har påverkat företagens förmåga att anställa nya arbetare och har lett till att företag permitterar och säger upp sin personal. Under denna finanskris har regeringens sparåtgärder inte på någon sätt hjälpt personer med betalningssvårigheter. (Intrum Justitia 2015b)

Detta arbete klarlägger indrivningsprocesserna i indrivningsföretagen, samt undersöker finländares betalningsvanor. Forskningen som görs undersöker sambandet mellan finländares betalningsvanor, boendeförhållande, ålder och ekonomi. Arbetet valdes på grund av arbetsintresset till ämnet.

## 2 PROBLEMATISERING

Indrivningsprocessen kan anses som en lång och komplicerad process för dem som inte är insatta i den. På grund av att processen kan verka komplicerad, undersöker detta arbete finländares betalningsvanor. Följande frågor besvaras i detta arbete:

- Hur ser indrivningsprocessen ut för ett indrivningsföretag?
- Börjar finländares betalningsvanor påminna mer och mer om européernas betalningsvanor med försenade fakturor?
- Har betalningsvanorna något samband med boendeförhållanden (familjeförhållanden och civilstatus), ålder och ekonomi?
- Betalar barnfamiljer, studerande och låginkomsttagare sina fakturor bättre än vad höginkomsttagare, ensamboende och samboende gör?

### 2.1 Syfte

Syftet med studien är att klargöra indrivningsprocessens faser i indrivningsföretagen, och hur indrivningsföretag fungerar i praktiken. Studien jämför också finländares betalningsvanor med européernas betalningsvanor.

Den praktiska studien klarlägger en slumpvist vald grupps betalningsvanor och jämför ifall det finns något samband med resultaten från Lindorff's undersökning gjord 2010 (Lindorff 2010a).

### 2.2 Avgränsningar

Eftersom indrivningsföretag är experter inom sitt område avgränsas indrivningen av andra än indrivningsföretag bort. På grund av den begränsade sidmängden kommer alla processer att gås kort igenom utan vidare fördjupningar.

Forskningen kommer inte att gå in på vilken socioekonomisk ställning eller utbildning personerna som besvarat forskningen har, eller i hurdan bostad personerna bor i (hyresbostad eller egen bostad), som undersöktes i Lindorff's undersökning. (Lindorff 2010a)

### 3 METOD

Denna forskning kommer att kombinera flera metoder. Enkätforskningens resultat kommer att analyseras med analysprogrammet PSPP och vara en del av den kvantitativa metoden. Resultatet kommer antingen att ha ett samband eller inte ha ett samband. Den kvalitativa delen utgörs av litteraturstudier från fler olika källor samt av en intervju med Jyrki Lindström, författaren av boken *Luotonhallinta ja saatavien perintä*.

#### 3.1 Litteraturstudier och forskningsenkäten

Forskningen utförd i detta arbete utgår från resultaten av Lindorff's undersökning från 2010. Frågorna till enkäten görs efter resultatsvaren från undersökningen. Dessa frågor valdes på grund av deras relevans till ämnet. De tros ha de bästa svaren då forskningen undersöker sambandet mellan betalningsvanor, boendeförhållande, ålder och ekonomi.

Lindorff's undersökning forskade utgående från sina databaser vilka finländare som hade betalningssvårigheter och vilka som befann sig i indrivningen. Det visade sig att höginkomsttagare, barnlösa och de som levde i samboförhållande hade allt oftare betalningssvårigheter än vad låginkomsttagare, barnfamiljer och studerande hade. (Lindorff 2010b)

Forskningen studerar ifall finländares betalningsvanor har ändrat under de senaste fem åren. Arbetets enkätfrågor utgår från resultaten av Lindorff's undersökning gjord 2010. Lindorff undersökte sina klienters bakgrund och socioekonomiska ställning. Som jämförelse till forskningen användes statistiskcentralens utredning för Lindorff, som gjordes 2001. (Lindorff 2010b)

Forskningen kommer att rikta sig in på 25-45 åringar, eftersom de flesta med betalningssvårigheter är mellan 25-44 år. Frågeformuläret kommer att finnas i webb-form och vara 100 % anonymt på grund av de etiska principerna. Det som inte kommer att undersökas lika mycket i forskningen är pensionärer och ungdomar under 15 år. Eftersom frågeformuläret kommer att finnas på internet kan vem som helst besvara frågorna,

med andra ord kommer urvalet också att vara slumpmässigt valt, vilket är det bästa för denna forskning.

### **3.2 Validitet**

Forskningen undersöker sambandet mellan finländares betalningsvanor, boendeförhållande, ålder och ekonomi. Eftersom frågorna är formulerade efter svaren från Lindorff's undersökning från 2010 kommer svaren från denna forskning att ge den rätta bilden av finländares betalningsvanor.

### **3.3 Reliabilitet**

Eftersom forskningen undersöker över 100 st. finländares betalningsvanor kommer forskningen att vara reliabel på grund av den stora mängden försökspersoner. Ifall de som besvarar enkäten är fördelade jämt i de olika kategorierna är forskningen ännu mer reliabel. Upprepningar av forskningen kommer inte att förekomma eftersom tidskraven är väldigt stram, det vill säga det första försöket i forskningen är det som presenteras.

### **3.4 Objektivitet**

Forskningen kan enligt vissa personer vara väldigt personlig, vilket leder till att alla kanske inte vill besvara frågorna om lönen eller indrivningen. Eftersom dessa frågor var obligatoriska i enkäten kan dessa personer inte delta i forskningen ifall de inte besvarar alla frågor. På grund av detta kommer enskilda personers värderingar eller åsikter inte att ha en större påverkan på forskningen. Å andra sidan kan personer besvara frågorna felaktigt ifall de skäms över att de till exempel varit i indrivningen, vilket kommer att påverka forskningen på ett negativt sätt.

### **3.5 Begreppsdefinitioner**

Inom den teoretiska delen av examensarbetet kommer följande ord förekomma frekvent. Orden och betydelsen på dem är följande:

- **Fordring:** en faktura som blivit obetalad av gäldenären
- **Gäldenär:** en person eller ett företag som är skyldig någon något
- **Fordringsägare eller borgenär:** en person eller ett företag som gäldenären är skyldig till

Den teoretiska delen av arbetet kommer att vidareförklara flera andra begrepp såsom betalningspåminnelse, betalningskrav, tratta och så vidare.

Med betalningsvanor anser man hur snabbt en person betalar sina fakturor, ifall de låter fakturan gå förbi förfallodagen förrän man betalar den eller om man betalar den i tid. (Lindorff 2010a)

I forskningen används ordet boendeförhållande ofta. I denna forskning är boendeförhållande en kombination av civilstatus och familjeförhållande. Civilstatus är antingen ogift, gift eller separerad eller änka/änkling. Familjeförhållande är ensamboende, ensamförsörjare, barnfamilj eller annan. Till gruppen ”annan” räknas t.ex. samboförhållande.

Skillnaderna mellan höginkomsttagare och låginkomsttagare är definierat enligt följande: låginkomsttagare förtjänar mellan 0 – 19 999 € i året, medelinkomsttagare förtjänar 20 000 – 34 999 €, höginkomsttagare förtjänar mellan 35 000 – 50 000 € och den högsta inkomstklassen allt över 50 000 € brutto.

### 3.6 Källkritik

Källorna som var valda till detta arbete var Lindorff's undersökning från 2010. Källan är väldigt reliabel eftersom resultaten är tagna från deras databaser. Frågorna till denna forskning var gjorda utgående från resultaten från databaserna.

Enkäten till forskningen gjordes på webbenkäter-hemsidan, där man kunde laga fler olika frågor. Eftersom hemsidan tillät endast 2500 svar, kunde forskningen ha blivit begränsad ifall det skulle ha kommit in fler personer som besvarade forskningen, medan det i detta fall inte blev begränsat.

En stor orsak till att resultaten kanske inte blev som planerat, var att Intrum Justitias och Arcadas personal inte fick delta i forskningen. Detta lämnar bort en stor del av svaren i forskningen.

Frågorna i enkäten kunde också vara formulerade på ett annat sätt, eftersom det kan förekomma missförstånd då det bara är en fråga utan förklaringar. Detta kan påverka svaren som fås i forskningen.

## **4 BETALNINGSVANOR**

Den Europeiska ekonomin har blivit skakad under de senaste åren på grund av att penningvärdet sjunkit och arbetslösheten stigit (Leinonen 2009). Dock har Europas ekonomi under det senaste året börjat återhämta sig (Intrum Justitia 2015b).

Finland är en av de Europeiska länderna med en bättre ekonomi i jämförelse med de andra länderna. Finländare är mer samvetsgranna då det kommer till betalningar än vad många andra européer är. (Intrum Justitia 2015b)

### **4.1 Finländares betalningsvanor**

Det är inte bara Lindorff som har lagt märke till de försämrade betalningsvanorna hos finländare. Intrum Justitia, en annan indrivningsbyrå, har sin egen betalningsundersökning (Intrum Justitia 2015a). Enligt Intrum Justitias undersökning från detta år lämnar finländare sina fakturor i indrivningen obetalda oftast på grund av den dåliga ekonomiska situationen (Lindström 2015).

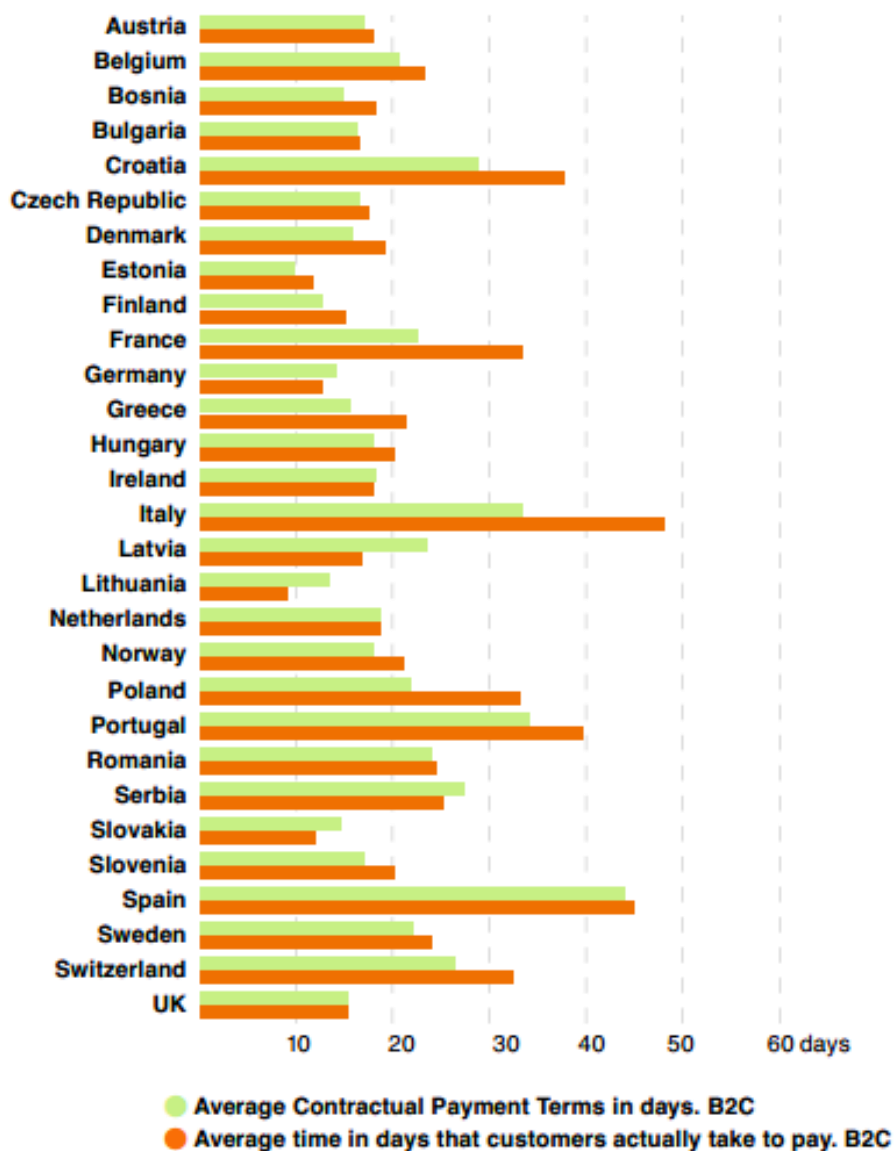
Den ekonomiska ställningen är lägst hos 35-49 åringarna. 44 % av dessa har inte pengar kvar efter fakturorna (Luotola 2015a). Enligt Intrum Justitias undersökning om finländares betalningsvanor betalar till och med 84 procent av de som svarat på undersökningen sina fakturor senast på förfallodagen. Största orsaken till försenade betalningar är att betalaren glömt bort fakturorna. Endast 17 procent av de som deltagit i undersökningen anser sig ha betalningssvårigheter. (Luotolas 2015d)

I Finland påverkas företagen då privatpersoner prioriterar sina betalningar och väljer vem de betalar åt till först. Försenade betalningar påverkar företagens förmåga att anställa nya arbetare. Företagen meddelar också att de förlängda betalningarna påverkar företagens likviditetsproblem (Luotola 2015c).

Enligt en undersökning gjord 2012 är företag inom boende- och näringsbranschen ofta i indrivningen, till och med 12,4 %. 10 % av företag inom bygg- och fastighetsbranschen är i indrivningen (Kauppalehti 2013). Enligt Lindström (2015) betalas 90-95 % av fakturorna som kommit till indrivningen inom vissa branscher, medan andra branschers betalningsprocent kan ligga på 30 %.

## **4.2 Européernas betalningsvanor**

Betalningsvanorna i Europa skiljer sig från betalningsvanorna i Finland. Betalningstiderna är mycket längre i nästan alla andra europeiska länder än vad det är i Finland. Från figur 1 kan vi se att det tar mycket längre för privatpersoner från till exempel Kroatien, Frankrike och Italien att betala sina fakturor än vad det är beräknat i jämförelse med finländare. (Intrum Justitia 2015b)

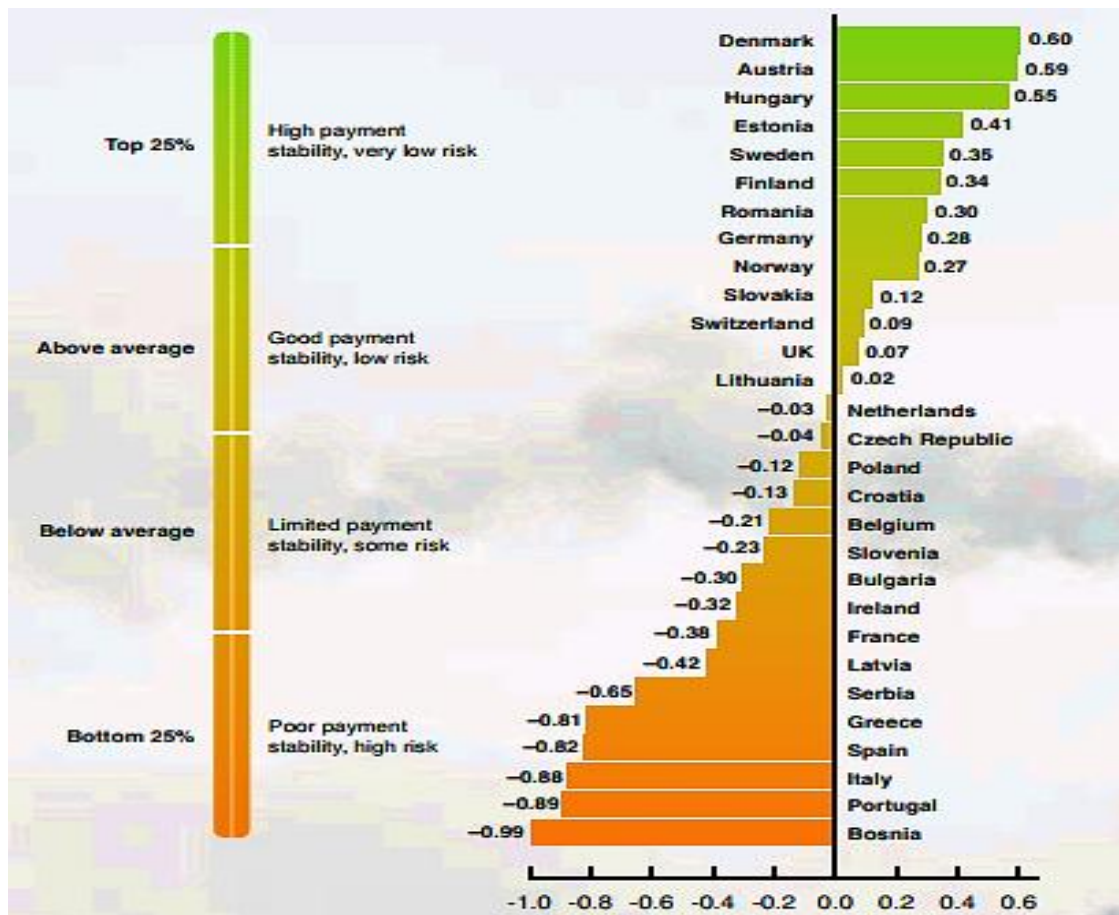


Figur 1. Betalningsvillkoren för de olika europeiska länderna 2015. Figuren baserar sig på betalningarna mellan företag och privatpersoner. (Intrum Justitia 2015b)

Allt efter den ekonomiska ställningen i Europa (speciellt i Grekland, Spanien, Portugal och Irland) sjunker, påverkas företagen negativt. Enligt Mesco (2013) tar det länge för tingsrättsförhandlingar att komma till ett enhetligt beslut om skulder. I södra Europa dras förhandlingarna ut medan man i andra delar av världen är mycket snabbare. Södra Europa är den delen av Europa som har flest betalningssvårigheter, detta på grund av att de flesta företag är i finanskris (Intrum Justitia 2015b).



Det är också stor skillnad på betalningsmoralen mellan olika länder i Europa. European Payment Risk Index (EPRI) undersöker riskerna och marknaden för de olika europeiska länderna. Forskningen har undersökt ländernas betalningsvillkor och kundernas betalningstid och fått ut ett index. Från figur 2 ser vi riskerna för de olika länderna. Här ser vi att Finland är bland de länder med minst risk, medan det finns 23 stycken andra europeiska länder under Finland. (Intrum Justitia 2015b)



Figur 2. European Payment Index 2015 undersöker riskerna och marknaden för de olika europeiska länderna. EPRI undersöker företagets betalningsvillkor och kundernas betalningstid. (Intrum Justitia 2015b)

## 5 INDRIVNINGSPROCESSEN

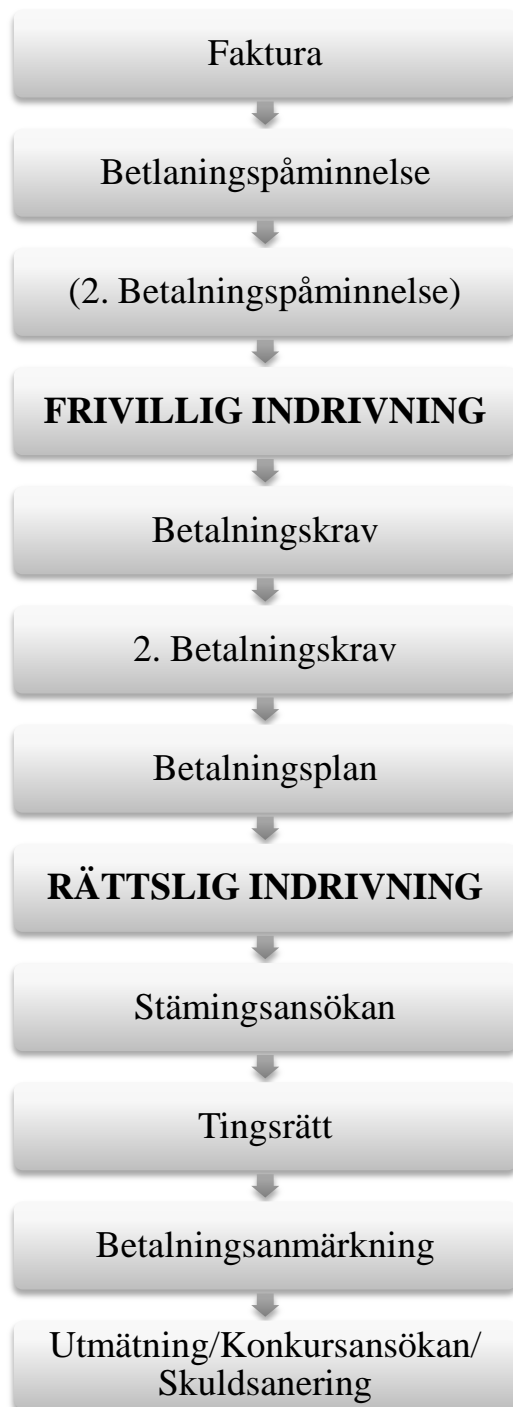
Varje affärstransaktion innehar sin ekonomiska risk. Ifall pengarna från affärsaktionen inte fås påverkars företagets likviditet. En obetald faktura kan leda till indrivning för gäldenären. (Kippilä 2010)

Indrivningen och dess processer följer indrivningslagen, det vill säga lagen om indrivning av fordringar (Kommunerna). Indrivningslagen bestämmer om indrivning av fordringar som förfallit och om andra faktorer som påverkar skuldförhållandet (Lag om indrivning av fordringar 22.4.1999/513).

Inom indrivningen är det också väldigt viktigt att komma ihåg den goda indrivningsse- den (Luotola 2015b). Det vill säga det får inte förkomma hot, påtryckningar, utpress- ning, felaktig information eller förfara gäldenärens integritetsskydd (Willman 1999 s. 35).

Indrivningen är delad i två delar, i den frivilliga indrivningen och den rättsliga indriv- ningen. Den frivilliga indrivningen påbörjas då en fordring förfallit utan en betalning. Den rättsliga indrivningen påbörjas då fordringen inte fått en betalning inom den frivil- liga indrivningen. (Cash-In b)

Alla de nämnda processerna i figur 3 och 4 är inte obligatoriska, till exempel är den andra betalningspåminnelsen inte obligatorisk. Figur 3 är en sammansättning av alla de processer som finns i indrivningen för privata personers skulder. Det finns olika proces- ser för privatpersoner i indrivningen och företag i indrivningen, till exempel används tratta endast för företagsindrivningen. I slutet av indrivningsprocessen kan skulden an- tingen utmätas med beslut av tingsrätten, en konkursansökan kan göras eller kan gälde- nären ansöka om skuldsanering. Betalningsplanen kan i princip bestämmas om när som helst under både den frivilliga indrivningen och den rättsliga indrivningen.



Figur 3. Indrivningsprocessen för privata skulder.  
(Skribentens egen figur)



Figur 4. Indrivningsprocessen för företagsskulder.  
(Skribentens egen figur)

## 5.1 Frivillig indrivning

Frivillig indrivning är alla de åtgärder vars syfte är att förmå gäldenären att frivilligt betala fordran (Kommunerna). Indrivningen ska påbörjas effektivt och i god tid då sannolikheten att fordringen betalas är större (Cash-In b).

I den frivilliga indrivningen ges gäldenären möjligheten att betala fordringen frivilligt före saken tas till domstolen. Den frivilliga indrivningen sparar både pengar och tid i jämförelse med den rättsliga indrivningen. (Cash-In b)

Då indrivningen inleds skall det finnas skäl för indrivningen, på så vis att påföljderna för gäldenären inte är osakliga. Gäldenären skall vara informerad om indrivningen, dess lopp och följder. (Konkurrens- och konsumentverket a)

Indrivningen bör vara saklig och målmedvetet. Det är av orsak att undvika humor och att inte alltid följa enligt ett visst mönster, eftersom varje fordring är olika. Det är också viktigt att ha indrivningskostnaderna i relation med fordringssumman. (Lindström 2014 s. 221)

### 5.1.1 Betalningspåminnelse

Ifall inte gäldenären betalar sin faktura i tid kan fordringsägaren skicka en betalningspåminnelse. Fordringsägaren måste skicka minst en betalningspåminnelse, vars avgift är max. 5 €/påminnelse, förrän fordringen kan flyttas till indrivningen. (Konkurrens- och konsumentverket 2014b)

Den första betalningspåminnelsen kan skickas tidigast 14 dagar från den första fakturans förfallodag. Den andra betalningspåminnelsen kan skickas tidigast 14 dagar från att den första betalningspåminnelsen har skickats, dock är detta brev inte obligatorisk. (Konkurrens- och konsumentverket 2014b)

Betalningspåminnelsen hör inte till den frivilliga indrivningen, utan är en del av fakturan. Betalningspåminnelsens belopp består av fakturans originalbelopp, möjlig dröjsmålsränta och påminnelsens avgift. (Willman 1999 s. 260-261)

### **5.1.2 Betalningskrav**

Fordringen flyttas till indrivningen då gäldenären inte betalat efter betalningspåminnelsen eller -påminnelserna. Då fordringen förflyttas till indrivningen kan man börja kräva indrivningskostnaderna, alltså betalningskrav. (Konkurrens- och konsumentverket 2014b)

Indrivningskostnaderna får krävas då det har gått 14 dagar sedan man skickade föregående betalningspåminnelse eller betalningskrav. Kostnaderna för det andra betalningskravet är hälften av kostnaderna för det första betalningskravet. Kostnaderna för det första betalningskravet är följande: (Konkurrens- och konsumentverket 2014b)

- 14 € då fordringens storlek är högst 100 € eller om skulden kan indrivas direkt med utsökning
- 24 € då fordringens storlek är mellan 100 € och 1000 €
- 50 € då fordringens storlek är över 1000 €

Det finns dock också maximi indrivningskostnadsbelopp för en obetald fordring. Kostnaderna får överstigas endast om det finns en bra motivering till att indrivningen har varit svår, till exempel: (Konkurrens- och konsumentverket 2014b)

- 60 € då fordringens storlek är högst 100 €
- 120 € då fordringens storlek är mellan 100 € och 1000 €
- 210 € då fordringens storlek är över 1000 €

Betalningskraven kan göras både via brev, telefon och per e-post. Telefonindrivningen anses vara effektivare eftersom det är mer personligt. E-post meddelande är bra på det sättet att det finns dokument för vad som skickats och när det har skickats. (Lindström 2014 s. 271-278)

## **Dröjsmålsränta**

Dröjsmålsränta fastställs i räntelagen och används på fordringar som förfallit. Räntan får uppbäras från och med förfallodagen och skyldigheten att betala dröjsmålsräntan uppstår automatiskt. (Konkurrens- och konsumentverket 2008)

Finlands Bank meddelar om dröjsmålsräntan två gånger i året. Dröjsmålsräntan är sju procentenheter större än referensräntan. (Lindström 2014 s. 149-150)

### **5.1.3 Betalningsplan**

Ifall gäldenären inte betalar fordringen efter betalningskraven kan en betalningsplan uppgöras mellan gäldenären och fordringsägaren. En betalningsplan består av olika rater som betalas till fordringsägaren. För gäldenären är betalningsplanen ett bra sätt att undvika fler indrivningskostnader från både den frivilliga indrivningen och den rättsliga indrivningen. Gäldenären undviker också utmätningskostnader och betalningsanmärkningar. (Lindström 2014 s. 179)

Kostnaderna för en betalningsplan är enligt följande: (Lindström 2014 s. 181)

- 20 € ifall fordringen är max. 100 €, om betalningsplanen har max. 4 rater eller om fordringen genast är utmätningsbar
- 30 € ifall fordringen är över 100 € men högst 1000 € och betalningsplanen har fler än 4 rater
- 50 € ifall fordringen är över 1000 € och betalningsplanen har fler än 4 rater

Ifall gäldenären inte sköter fordringen enligt planen kan indrivningen fortsättas antingen genom frivillig indrivning eller genom rättslig indrivning. (Willman 1999 s. 263)

### **5.1.4 Tratta**

Tratta används bara för företagsfordringar, eftersom det är förbjudet att använda tratta mot privatfordringar. En tratta är ett hot att publicera skulden som obetald (Nordman 2013). En gäldenär som vill fortsätta sin affärsverksamhet försöker så gott som möjligt

undvika en tratta, eftersom det påverkar företagets verksamhet på ett negativt sätt (Lindström 2014 s. 279-280).

Tratta börjar då fordringsägaren meddelar indrivningsbyrån om trattan mot gäldenären. Indrivningsbyrån meddelar om trattan och protesten mot den. Protesten mot trattan kan vara antingen tyst eller publik. Den tysta protesten görs bara till kreditupplysningen medan den publika protesten meddelas också till t.ex. Kauppalehti. Protesten skall göras inom 31 dagar från meddelandet. (Lindström 2014 s. 280-281)

Efter trattan bildas det en tävling mellan gäldenärens alla fordringsägare. De andra fordringsägarna vill också få sina fordringar betalade och det blir viktigt att tävla om vem som får sina betalningar. En tratta behöver inte protesteras i sådana fall som fordringsägaren har andra obetalade fordringar av gäldenären. Detta görs för att undvika tävlingen mellan de andra fordringsägarna. (Lindström 2014 s. 281)

Tratta får inte användas då ärendet är bestritt. Gäldenären kan också bestrida trattan med goda orsaker. Ifall en indrivningsbyrå protesterar en tratta fastän den är bestritt, kan företaget hamna stå för skadeståndet. (Lindström 2014 s. 281)

## **5.2 Rättslig indrivning**

Ifall fordringen inte blir betalad i den frivilliga indrivningen förflyttas den till den rättsliga indrivningen (Cash-In a). Den rättsliga indrivningen består oftast av två faser, tingsrätt och utmätning (Konsumentförbundet).

Den rättsliga indrivningens mål är att få gäldenären att betala sin skuld som helhet eller genom en betalningsplan. Det sekundära målet är att skaffa sig ett beslut från tingsrätten för att fortsätta med indrivningen. (Lindström 2014 s. 291)

### **5.2.1 Stämningsansökan**

Stämningsansökan är det första steget inom den rättsliga indrivningen och den söker om ett beslut i ett bestritt ärende (Kippilä 2010). Beslutet kommer från en opartisk, utomstående part (iKassa).

Stämningsansökan är ett skriftligt dokument som skickas till tingsrätten i det sammanhanget då en gäldenär inte betalat sin skuld inom den frivilliga indrivningen (iKassa). Det finns både bredare ansökan och summariska ansökan. Den summariska ansökan är för de ärenden som är klara och inte beskridiga. Ifall gäldenären har bestritt ärendet i den frivilliga indrivningen kan inte den summariska stämningsansökan göras, utan den bredare stämningsansökan träder i kraft. (Lindström 2014 s. 298, 307)

Den bredare stämningsansökan skall vara välmotiverad och utreda varför ärendet har blivit bestritt. Borgenären skall motivera varför skulden anses vara stämbart även om att ärendet blivit bestritt. (Lindström 2014 s. 311-312)

En stämningsansökan kräver fullmakt och kopior från alla stämningsansökningar gentemot gäldenären. Fullmakten kan antingen vara i pappersformat eller i elektronisk format. (Lindström 2014 s. 298-306)

### **5.2.2 Tingsrätt**

Ifall gäldenären inte har avtalat om en betalningsplan eller betalat sina skulder efter både betalningspåminnelse eller -påminnelser och betalningskrav, kan fordringsägaren indrivas på rättslig väg. Då ärendet fått en dom kan skulden indrivas av en myndighet. (Konkurrens- och konsumentverket 2014b)

Dock kräver inte alla fordringar domstolsbeslut för att utsökas. T.ex. kommunernas fordringar, obligatoriska försäkringsavgifter, skatter, parkeringsavgifter, hälsocentralavgifter och böter får utsökas utan domstolsbeslut. (Konkurrens- och konsumentverket 2014b)



Gäldenären kan reagera på flera sätt till en stämningsansökan. Gäldenären kan låta bli att reagera, vilket leder till att hela skuldbeloppet måste betalas på en gång. Gäldenären kan också bestrida ärendet, då hen anser att skulden är felaktig. Detta sätt kräver en bra motivering. Gäldenären kan också förhandla om en betalningsplan, detta sätt kommer ändå inte att undvika en anteckning om betalningsstörning. (Konkurrens- och konsumentverket 2014b)

Rättegångskostnaderna är följande: (Konkurrens- och konsumentverket 2014b)

- Grundtaxan 50 € och den förhöjda taxan 80 € då skulden är mindre än 300 €
- Grundtaxan 80 € och den förhöjda taxan 120 € då skulden är mellan 300 € och 1000 €
- Grundtaxan 110 € och den förhöjda taxan 160 € så skulden är över 1000 € eller ifall det är frågan om en vräkning

### **5.2.3 Betalningsanmärkning**

En betalningsanmärkning i kreditupplysningsregistret kan göra livet mycket besvärligare (Konkurrens- och konsumentverket 2014a). Endast en försenad faktura kan inte leda till en betalningsanmärkning, men en försening på mer än 60 dagar kan leda till en betalningsanmärkning för privatpersoner (Lindström 2015).

Orsaker som kan leda till betalningsanmärkning är flera. Exempel på dessa är ifall gäldenären har försenat fakturorna med 60 dagar, en domstol har gett en dom vilket ledde till att fordringen måste betalas, ifall utsökningen konstaterade att gäldenären är medellös eller skuldsanering har beviljats till gäldenären. (Konkurrens- och konsumentverket 2014a)

Betalningsanmärkningen kan påverka gäldenärens liv på flera olika plan. Anmärkningen betyder i allmänhet att kreditkortet tas tillbaka, det blir svårare att få lån och en hyresbostad, flera företag kräver förskott på fakturor, inga avbetalningsköp görs och det viktigaste, det kan vara svårt att få en arbetsplats. Det är alltså viktigt att försöka undvika

betalningsanmärkningar, eftersom de påverkar livet på olika plan. (Konkurrens- och konsumentverket 2014a)

Fastän det är viktigt att försöka undvika betalningsanmärkningar, kan man bli av med dem i ett skede. Suomen Asiakastieto Oy är det ledande bolaget i Finland som bedriver kreditupplysningsverksamheten. Anmärkningarna förblir i registret i 2-3 år men en ny anmärkning förlänger tiden. Ifall fordringen betalas, förkortas denna tid till två år. (Konkurrens- och konsumentverket 2014a)

#### **5.2.4 Utmätning**

Efter att tingsrätten har gjort sitt beslut och ärendet har fått en dom kommer fordringen att utsökas. Efter utsökningsdomen får gäldenären en anteckning om betalningsstörningar, och skulden börjar krävas via utmätning. Utmätningen görs av lönen eller egendom, men t.ex. sociala understöd och bidrag kan inte utmätas. (Konkurrens- och konsumentverket 2014b)

Borgenären kan kräva att utmätningen är antingen normal eller summarisk. Utmätningen ses ofta som normal ifall borgenären inte meddelat annat vid ansökan. Borgenären kan när som helst i den summariska utsökningen förflytta sig till den normala utsökningen. (Lindström 2014 s. 404)

Den summariska utmätningen riktar sig mot den egendom, som inte behövs realiseras, det vill säga pengar, lön, pension, skatteåterbäring och sociala förmåner. Denna typ av utmätning riktar sig alltså till den egendom som kan kontrolleras från olika register. (Lindström 2014 s. 404)

Efter att gäldenären fått sitt beslut i utmätningsärendet skickas ett betalningskrav. Man kan också förhandla om en betalningsplan inom utmätningen. Ifall gäldenären inte betalat efter betalningskraven eller enligt betalningsplanen utmäts egendomen utan några fler anmärkningar. (Lindström 2014 s. 414-412)

### **5.2.5 Konkursansökan**

En gäldenär går i konkurs då fordringarna inte kan skötas på ändamålsenligt sätt. Konkurs är det tillvägagångssätt där all gäldenärens egendom beaktas i tillbakabetalandet av skulder (Talousapu). Dock används inte all egendom på en gång i tillbakabetalandet (Lindström 2015).

Själva gäldenären eller fordringsägaren kan göra en konkursansökan. Ansökan betraktas i tingsrätten, där tingsrätten sedan meddelar alla fordringsägare om konkursansökan och ger gäldenären en chans att göra en skriftlig meddelan om skulderna. (Talousapu)

Konkursen meddelas i en officiell tidning och en anmärkning görs i rättsministeriets konkursregister, kaupparekisteri och i olika kredituppgifts register. Då konkursen börjat har gäldenären ingen rätt att kontrollera egendomen i konkursboet, istället bestämmer tingsrätten en förvaltare som sköter boet. (Talousapu)

En boupptäckning måste konstrueras i början av konkursen. Oftast görs boupptäckningen av förvaltaren med hjälp av gäldenären. Med boupptäckningen uppskattas vilken metod som används för konkursen. (Talousapu)

En konkurs kan annulleras av gäldenären och fordringsägaren inom åtta dagar från konkursens början. Det måste finnas en god orsak till annulleringen, till exempel att fordringen blivit betalad. (Talousapu)

### **5.2.6 Skuldsanering och företagssanering**

#### **Skuldsanering**

Skuldsaneringen är ett sätt att underlätta de gäldenärer med betalningsproblem på grund av sjukdom, arbetsoförmögenhet eller arbetslöshet. Skuldsaneringen beviljas inte åt de gäldenärer som kan betala endast en liten del av skulderna eller som inte anses lida av de ovanstående problemen. (Lindström 2014 s. 476)

Skuldsaneringens mål är att lösa betalningsproblemen främst genom förhandlingar. Ifall gäldenären och fordringsägaren inte kommer till ett gemensamt beslut kan ärendet för-

flyttas till tingsrätten. Tingsrätten kan besluta om en passande betalningsplan för gäldenären. (Lindström 2014 s. 476-477)

### **Företagssanering**

Företag, så som aktiebolag, öppna bolag, kommanditbolag och frilansare, kan också söka om företagssanering. Banker och försäkringsbolag kan inte söka om företagsskuld-sanering. (Lindström 2014 s. 515)

Företag kan också söka om företagssanering från tingsrätten. Företaget skall vara betalningsoförmögen, det vill säga, de skall inte ha möjlighet att på något sätt ha kunna betala sina skulder inom en snar framtid för att få skuldsanering. (Konkurrens- och konsumentverket b)

I princip är skuldsaneringen och företagssaneringen lika, men det finns några undantag. En privatperson kan i skuldsanering förlora sin egen egendom och företagets egendom medan man i företagssanering kan förlora endast företagets egendom. Kostnaderna skiljer sig också mycket mellan skuldsanering och företagssanering. (Konkurrens- och konsumentverket b)

## **6 EMPIRI**

Examensarbetet studerade indrivningsprocessen för indrivningsföretagen i Finland. Arbetet går också in på finländares betalningsvanor i jämförelse med européernas betalningsvanor. Resultaten från forskningen utgör den större delen av analysen och empirin.

### **6.1 Resultaten av betalningsvanor**

Intrum Justitia undersökte 2015 européers betalningsvanor. De undersökte hur lång tid det tar för privatpersoner och företag att betala sina fakturor och hur mycket personerna överskrider förfallodagen. Det visade sig att finländare var bland de samvetsgranna betalarna i Europa, men att också deras betalningsvanor försämrats och börjat påminna allt mer om européernas betalningsvanor. (Intrum Justitia 2015b)

För finländare har förfallodagen alltid varit något heligt, något som man inte kan överskrida då det gäller betalningar. Denna attityd har ändrats de senaste åren på grund av den försämrade ekonomiska ställningen. (Lindström 2015)

Utgående från Intrum Justitias (2015b) undersökning om finländares och européers betalningsvanor kan vi konstatera att finländares betalningsvanor allt mer börjat påminna om européernas betalningsvanor.

## 6.2 Planering av forskningen

Examensarbetet forskade ifall det finns ett samband mellan finländares betalningsvanor, boendeförhållande, ålder och ekonomi. Forskningen skulle undersöka både Arcadas och Intrum Justitias arbetare samt övriga slumvist valda personer under en period på två veckor. Forskningen skulle främst rikta sig till personer i åldern 25-44 år eftersom personer i den åldern oftare har betalningssvårigheter.

Enkäten fanns på webbenkäter hemsidan som en öppen enkät för alla att besvara och den länkades via sociala medierna åt personer i Finland. Svaren samlades in under en vecka och analyserades med hjälp av analysprogrammet PSPP.

## 6.3 Resultaten från forskningen

Följande tabeller fick utgående från de besvarade enkäterna. Den övre raden är svaren på fråga 7, ifall personerna i fråga någon gång glömt att betala fakturorna vid förfallodagen.

Tabell 1. Arbetsförhållande jämfört med om man glömt att betala fakturorna i tid.

	<b>Ja</b>	<b>%</b>	<b>Nej</b>	<b>%</b>	<b>Totalt</b>
<b>Studerande</b>	32	54 %	27	46 %	<b>59</b>
<b>Anställd</b>	54	90 %	6	10 %	<b>60</b>
<b>Pensionär</b>	1	100 %	0	0 %	<b>1</b>
<b>Arbetslös</b>	3	100 %	0	0 %	<b>3</b>
<b>Totalt</b>	<b>90</b>		<b>33</b>		<b>123</b>

Tabell 1 visar att studerande är bättre på att betala sina fakturor i tid än vad de anställda, pensionärer och arbetslösa är. Det är nästan hälften av studerande som betalar sina fakturor i tid, medan det bara är 10 % av de anställda som betalar sina fakturor i tid.

Tabell 2. Civilstatus jämfört med om man glömt att betala fakturorna i tid.

	<b>Ja</b>	<b>%</b>	<b>Nej</b>	<b>%</b>	<b>Totalt</b>
<b>Ogift</b>	66	68 %	31	32 %	<b>97</b>
<b>Gift</b>	22	92 %	2	8 %	<b>24</b>
<b>Separerad eller änka/änkling</b>	2	100 %	0	0 %	<b>2</b>
<b>Totalt</b>	<b>90</b>		<b>33</b>		<b>123</b>

Tabell 2 visar betalningsvanorna för ogifta, gifta och separerade eller änkor/änklingar. Det visar sig att ogifta sköter sina betalningar bättre än de som är gifta eller separerade eller är änkor/änklingar.

Tabell 3. Familjeförhållande jämfört om man glömt att betala fakturorna i tid.

	<b>Ja</b>	<b>%</b>	<b>Nej</b>	<b>%</b>	<b>Totalt</b>
<b>Ensamboende</b>	27	68 %	13	33 %	<b>40</b>
<b>Ensamförsörjare</b>	1	100 %	0	0 %	<b>1</b>
<b>Barnfamilj</b>	22	88 %	3	12 %	<b>25</b>
<b>Annan</b>	40	70 %	17	30 %	<b>57</b>
<b>Totalt</b>	<b>90</b>		<b>33</b>		<b>123</b>

Tabell 3 visar de undersöktas familjeförhållande i jämförelse med hur de betalar sina fakturor. Ensamboende betalar sina fakturor bäst, medan de som är ensamförsörjare sköter dem sämst.

Tabell 4. Åldern jämfört om man glömt att betala fakturorna i tid.

	<b>Ja</b>	<b>%</b>	<b>Nej</b>	<b>%</b>	<b>Totalt</b>
<b>15-24</b>	44	59 %	31	41 %	<b>75</b>
<b>25-34</b>	18	100 %	0	0 %	<b>18</b>
<b>35-44</b>	13	93 %	1	7 %	<b>14</b>
<b>45-64</b>	14	93 %	1	7 %	<b>15</b>
<b>65-</b>	1	100 %	0	0 %	<b>1</b>
<b>Totalt</b>	<b>90</b>		<b>33</b>		<b>123</b>

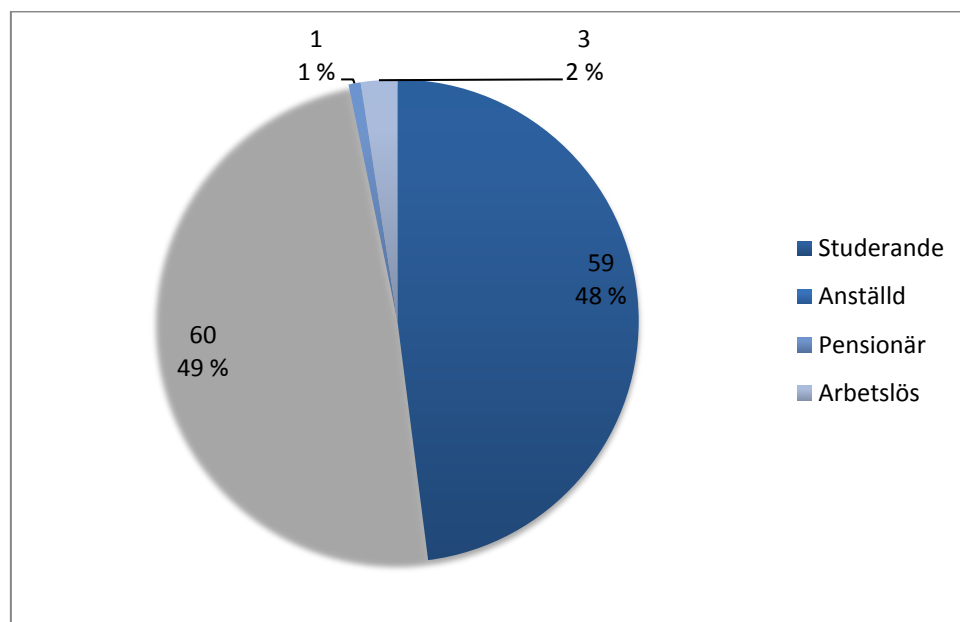
Tabell 4 visar ålderns påverkan på betalningsvanorna. Den yngsta åldersgruppen, åldern 15-24 åringar, sköter sina betalningar klart bättre än de andra åldersgrupperna.

Tabell 5. Ekonomin jämfört om man glömt att betala fakturorna i tid.

	Ja	%	Nej	%	Totalt
<b>Låginkomsttagare</b>	48	60 %	32	40 %	<b>80</b>
<b>Medelinkomsttagare</b>	27	100 %	0	0 %	<b>27</b>
<b>Höginkomsttagare</b>	10	91 %	1	9 %	<b>11</b>
<b>Högsta inkomstklassen</b>	5	100 %	0	0 %	<b>5</b>
<b>Totalt</b>	<b>90</b>		<b>33</b>		<b>123</b>

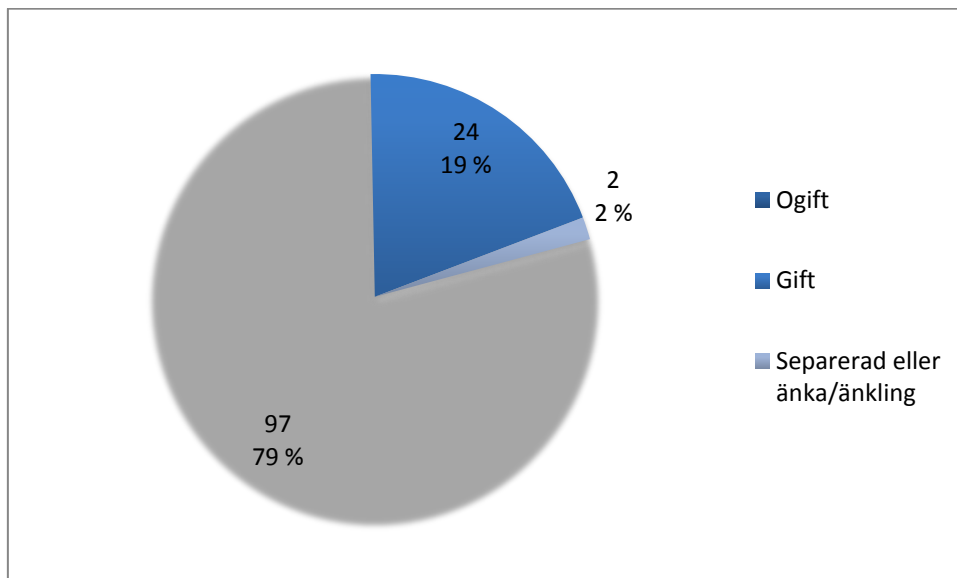
Tabell 5 visar de undersöktas ekonomi och hur de betalar sina fakturor. Tabellen visar att låginkomsttagarna sköter sina fakturor bättre än de andra inkomsttagarna.

Följande figurer är svar utgående från forskningen. Figur 5 visar hur arbetsförhållandet är fördelat mellan de som besvarat undersökningen. Figur 6 visar civilståndet, figur 7 visar familjeförhållandet, figur 8 visar åldern och figur 9 visar inkomsten på de som besvarat enkäten.



Figur 5. Arbetsförhållande i cirkeldiagram.

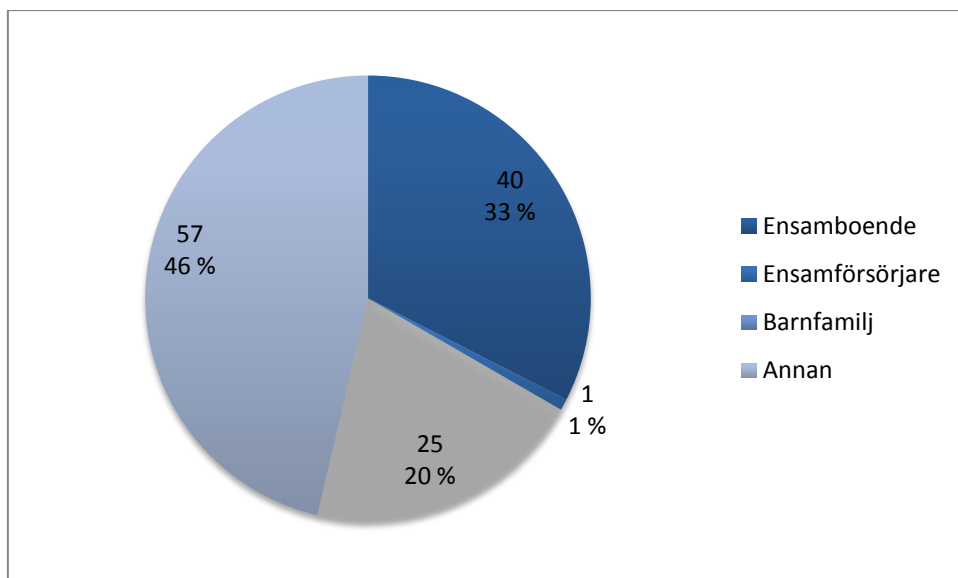
Figur 5 visar hur arbetsförhållandet är fördelat bland alla de som besvarat enkäten. De studerande och anställda utgör majoriteten av alla svar, nästan 97 procent. Forskningen fick endast ett svar av en pensionär och 3 svar av arbetslösa.



Figur 6. Civilstånd i cirkeldiagram.

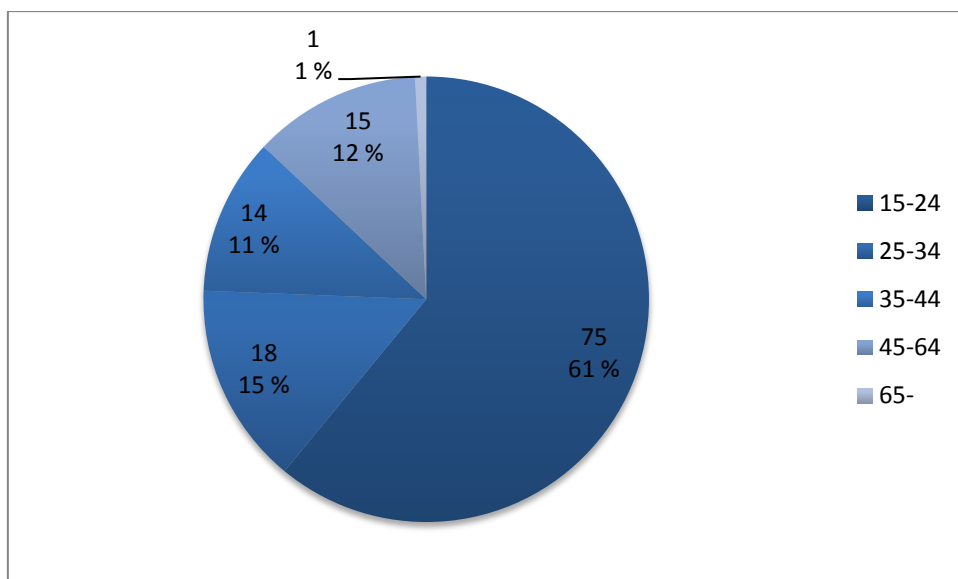
Figur 6 visar civilståndet på de personer som undersöktes. 79 procent av dessa personer är ogifta medan 19 procent är gifta. Endast 2 procent är separerade eller änkor/änklingar.





Figur 7. Familjeförhållande i cirkeldiagram.

Figur 7 visar familjeförhållandet för de undersöktas del. Denna del är bättre fördelad än de föregående delarna. 33 procent av dessa personer är ensamboende, 20 procent är barnfamiljer och 46 procent är av kategori annan. Endast en person är ensamförsörjare.

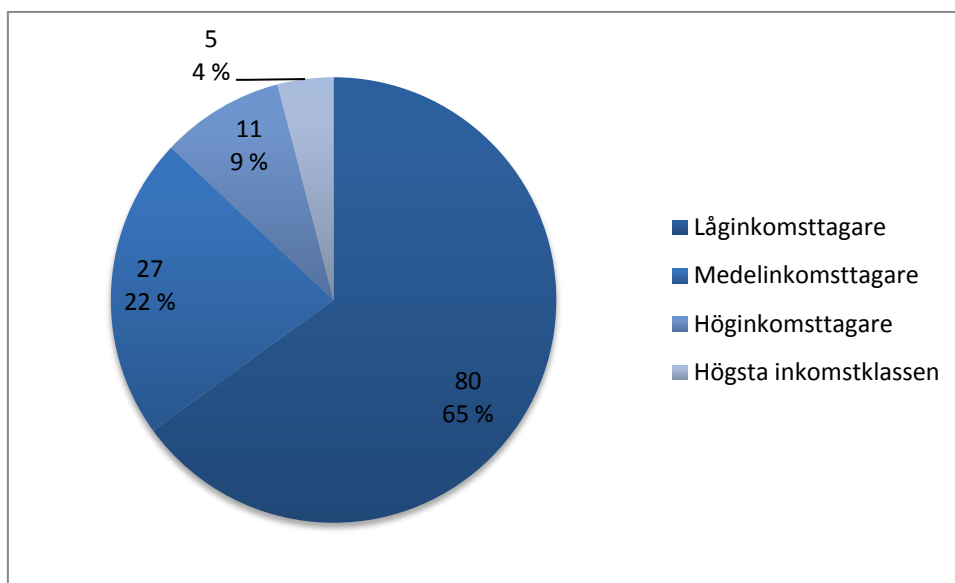


Figur 8. Ålder i cirkeldiagram.

Figur 8 visar fördelningen på åldern på de personer som deltog i forskningen. 61 procent av de som deltog är mellan åldern 15-24. Detta kan bero på att enkäten fanns på

internet och internet används oftare av yngre personer. 15 procent är i åldern 25-34, 11 procent 35-44, 12 procent 45-64 och endast en person är över 65 år.

Figur 9 visar inkomsten för de som deltog i forskningen. 65 procent av dessa personer är låginkomsttagare, detta kan bero på att de flesta som deltog är studerande och i åldern 15-24 år. 22 procent är medelinkomsttagare, 9 procent höginkomsttagare och endast 4 procent är i högsta inkomstklassen.



Figur 9. Inkomst i cirkeldiagram.

## 7 SLUTSATSER, ANALYS OCH UTVÄRDERING

Analysen visar ifall vi kan godkänna våra jämförelser och ifall vi kan bekräfta våra frågor i kapitlet om problemformuleringen. Svaren från forskningen har analyserats med programmet PSPP medan svaren till de litterära frågorna har fått via litteraturstudier.

Från tabellerna 1-5 kan vi konstatera att studerande sköter sina fakturor bättre än de anställda, pensionärerna och arbetslösa. Vår jämförelse om att studerande sköter sina fakturor bättre stämmer alltså.

Vår jämförelse om att barnfamiljer sköter sina fakturor bättre än till exempel ensamboende och sambon stämmer inte då vi tittar på tabell 3. 88 % av barnfamiljerna har någon

gång glömt att betala sina fakturor i tid, medan motsvarande siffra för ensamboende och annan (till exempel samboende) var 68 % respektive 70 %.

Jämförelsen om att låginkomsttagare sköter sina fakturor bättre än medelinkomsttagare, höginkomsttagare och den högsta inkomstklassen stämmer. Vi kan från tabell 5 se att låginkomsttagare 60 % av låginkomsttagare någon gång glömt att betala sina fakturor medan procentenheten för medelinkomsttagare, höginkomsttagare och personer i den högsta inkomstklassen är högre än 60 %.

Utgående från ett analysprogram kan vi se hur stor korrelationen är mellan de olika frågorna. Programmet visade att det finns ett samband mellan finländares betalningsvanor, boendeförhållande, ålder och ekonomi även fast korrelationen inte var stor (korrelationen 23,5). Dock kan vi godkänna vår jämförelse om att sambandsfrågan ställd i problemformuleringen stämmer.

Då vi jämför resultaten från Lindorff's undersökning från 2010 och forskningen gjord i detta arbete kan vi konstatera att resultatet är liknande, dock inte samma. Skillnaden var hos barnfamiljer och deras betalningsvanor. Vi kan alltså notera att resultatet är väldigt lika i båda undersökningarna.

Det är riskfyllt för företagen att ge kredit på sina fakturor, eftersom det kan leda till obetalade fakturor. Indrivningen är till för de fordringsägare som vill indriva sina pengar från gäldenärer. För att underlätta företags indrivningsprocess finns det indrivningsbyråer som är experter på att sköta indrivningen. (Kippilä 2010)

Indrivningsprocessen följer de stadgade lagen i *Lag om indrivning av fordringar* även om företaget själv sköter om indrivningen. Detta är en del av den goda indrivningsseden som bör följas. Det är också viktigt att komma ihåg att det inte bör förekomma utpressning, påtryckning eller hot i samband med indrivning, eftersom det motstrider den goda indrivningsseden. (Lag om indrivning av fordringar 22.4.1999/513)

Eftersom indrivningen är en lång process är den uppdelad i två faser, den frivilliga indrivningen och den rättsliga indrivningen. Den frivilliga indrivningen påbörjas genast

då en fordring förfallit utan en betalning. Den rättsliga indrivningen påbörjas då gäldenären och fordringsägaren inte kommer till ett beslut om betalning inom den frivilliga indrivningen. (Cash-In a)

Från Intrum Justitias undersökningar kan vi konstatera att flera Europeiska länder lider av finanskrisen. Krisen är som värst i södra Europa men har också påverkat finländares betalningsvanor. På grund av den stigande ekonomin kommer betalningssvårigheterna att minska. (Intrum Justitia 2015b)

Med svaren från forskningen kan vi fastställa att låginkomsttagare och studerande betalar sina fakturor bättre än höginkomsttagare och anställda. Dock kan vi inte konstatera att barnfamiljer betalar sina fakturor bättre än ensamboende eller samboende gör. Vi kan se att det klart finns ett samband mellan finländares betalningsvanor, boendeförhållande, ålder och ekonomi även om sambandet inte är lika stort som önskat.

## 7.1 Avslutning

Alla frågeställningar i problematiseringen har fått svar i arbetet. Första frågan lyder: Hur ser indrivningsprocessen ut för ett indrivningsföretag? Indrivningsprocessen har blivit presenterad genom hela teoribeskrivningen med exempel på kostnader och med en illustration på processerna.

Intervjun med Jyrki Lindström ger svar på ifall finländares betalningsvanor allt mer har börjat påminna om européernas betalningsvanor. Dessutom ger Intrum Justitias undersökning om betalningsvanor för både finländare och européer en insikt i denna fråga.

Forskningen som gjordes med hjälp av enkäten ger svar på frågorna tre och fyra i problematiseringen. De framställer ifall det finns ett samband med betalningsvanorna och vilka grupper som betalar sina fakturor i tid. Vi kan fastställa att det finns ett samband mellan finländares betalningsvanor, boendeförhållande, ålder och ekonomi.

Det var enligt mig ganska lätt att hitta information inom indrivningen, men den svårare delen var översättandet från finska till svenska. Vissa uttryck har inga ordentliga svenska motsvarigheter, vilket gjorde denna skrivprocess svårare.

Det fanns inte tillräckligt med böcker om indrivningen, därav användes en stor del av internet källor. Internet källorna jämfördes med varandra och konstaterade att deras innehåll är korrekt. Dessutom hjälpte intervjun med Jyrki Lindström att få den korrekta informationen i arbetet.

Forskningen gick inte heller som planerat, eftersom det inte fanns möjlighet att informera Intrum Justitias och Arcadas anställda om enkäten. Dock fick 123 svar, vilket anses vara tillräckligt för forskning. Flest svar fick av personer i åldern 15-24 och endast ett svar av en person över 65 år.

Forskningen fick dock ett bättre resultat än planerat, eftersom sambandet i betalningsvanorna hittades och nästan alla jämförelser kunde godkännas. Det förekom några problem med PSPP datorprogrammet, men till slut fick en positiv korrelation mellan betalningsvanorna, boendeförhållande, ålder och ekonomi.

Det kommer inte att förekomma några nya lagändringar inom indrivningen eftersom lagen om indrivning av fordringar ändrades senast 2013. Dock kommer det att förekomma ändringar inom betalningsvanor, för ekonomin kommer förhoppningsvis att få ett uppsving inom loppet av några år. Tack vare regeringens åtgärder kommer arbetsplatsernas mängd att växa och arbetslösheten i Finland minskar. För att minska finländares betalningssvårigheter borde man öka medvetenheten om fakturor och följderna av onödiga köp samt snabblåns negativa sidor för konsumenterna runt om i världen.

## KÄLLOR

Cash-In a. Juridisk indrivning. Tillgänglig: <http://www.cash-in.fi/sv/tjanster/inkasso/juridisk-indrivning/> Hämtad: 19.10.2015.

Cash-In b. *Frivillig indrivning*. Tillgänglig: <http://www.cash-in.fi/sv/tjanster/inkasso/frivillig-indrivning/> Hämtad: 19.10.2015.

iKassa. *Haastehakemus*. Tillgänglig: <http://www.ikassa.fi/haastehakemus> Hämtad: 24.10.2015.

Intrum Justitia. 2015a, *Country Payment Report 2015* [pdf], Tillgänglig: <https://www.intrum.com/Global/Countries/FI/Country%20report%20finland.pdf> Hämtad: 21.11.2015.

Intrum Justitia. 2015b, *European Payment Report 2015* [pdf], Tillgänglig: [https://www.intrum.com/Global/EPR/EuropeanPaymentReport\\_2015.pdf](https://www.intrum.com/Global/EPR/EuropeanPaymentReport_2015.pdf) Hämtad: 21.11.2015.

Kauppalehti. 2013, *Tutkimus: 6,8 prosenttia yrityksistä perinnässä*. Tillgänglig: <http://www.kauppalehti.fi/uutiset/tutkimus-6-8-prosenttia-yrityksista-perinnassa/aygJVWJ> Hämtad: 12.10.2015.

Kippilä, Michaela. 2010, *Indrivning: steg för steg*, Examensarbete, Ekenäs: Novia, Företagsekonomi. Tillgänglig: <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/27505/Indrivning.pdf> Hämtad: 9.10.2015.

Kommunerna. *Frivillig indrivning*. Tillgänglig: [http://www.kommunerna.net/sv/sakkunnigtjanster/juridik/privatratt/indrivning/frivillig\\_indrivning/Sidor/default.aspx](http://www.kommunerna.net/sv/sakkunnigtjanster/juridik/privatratt/indrivning/frivillig_indrivning/Sidor/default.aspx) Hämtad: 16.10.2015.

Konkurrens- och konsumentverket a. *Konsumenträttsliga riktlinjer*. Tillgänglig:  
<http://www.kkv.fi/globalassets/kkv-pa-svenska/publikationer/konsumentombudsmannens-riktlinjer/enligt-substans/godsedvidindrivningavkonsumentfordringar.pdf> Hämtad: 16.10.2015.

Konkurrens- och konsumentverket b. *Milloin yrittäjä voi saada velkajärjestelyn?* [word]

Konkurrens- och konsumentverket. 2008, *Konsumenträttsliga riktlinjer*, Tillgänglig:  
<http://www.kkv.fi/globalassets/kkv-pa-svenska/publikationer/konsumentombudsmannens-riktlinjer/enligt-substans/betalningochfakturor.pdf> Hämtad: 16.10.2015.

Konkurrens- och konsumentverket. 2014a, En anteckning i registret över betalningsstörningar gör livet besvärligare. Tillgänglig: <http://www.kkv.fi/sv/information-och-anvisningar/betalning-rakningar-och-indrivning/betalningsdrojsmal-och-indrivning/betalningsanmarkningar/> Hämtad: 16.10.2015.

Konkurrens- och konsumentverket. 2014b, *Indrivningskostnader och indrivningsprocessen*. Tillgänglig: <http://www.kkv.fi/sv/information-och-anvisningar/betalning-rakningar-och-indrivning/betalningsdrojsmal-och-indrivning/indrivningskostnader-och-indrivningsprocessen/> Hämtad: 14.10.2015.

Konsumentförbundet. *Velkojen maksaminen ja perintä*. Tillgänglig:  
[http://www.kuluttajaliitto.fi/teemat/kuluttajan\\_talous/raha-asiat\\_ja\\_niiden\\_hoito/velkojen\\_maksaminen\\_ja\\_perinta](http://www.kuluttajaliitto.fi/teemat/kuluttajan_talous/raha-asiat_ja_niiden_hoito/velkojen_maksaminen_ja_perinta) Hämtad: 19.10.2015.

*Lag om indrivning av fordringar 22.4.1999/513*, Finlands författningssamling. Tillgänglig: Finlex <https://www.finlex.fi/sv/laki/ajantasa/1999/19990513> Hämtad: 9.10.2015.

Leinonen, Kaisu. 2009, *Perintäprosessi ja sen toteuttamismahdollisuudet*, Examensarbete, Lahtis: Lahden ammattikorkeakoulu, Liiketalous. Tillgänglig:  
[https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/2665/Leinonen\\_Kaisu.pdf?sequence=1](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/2665/Leinonen_Kaisu.pdf?sequence=1) Hämtad: 9.10.2015.

Lindorff. 2010a, *Laskut jäävät yhä useammin maksamatta hyvätuloisilta ja lapsettomilta*. Tillgänglig: <https://www.lindorff.fi/newsroom/news/52695/10970-Laskut-j%C3%A4%C3%A4v%C3%A4t-yh%C3%A4-useammin-maksamatta-hyv%C3%A4tuloisilta-ja-lapsettomilta> Hämtad: 7.10.2015.

Lindorff. 2010b, *Perinnässä olevien suomalaisten henkilöprofiili 2001 ja 2010* [pdf]. Tillgänglig: [https://www.lindorff.fi/Content/10971/MaksuongelmatHenkilokuva\\_tutkimusraportti\\_25052010.pdf](https://www.lindorff.fi/Content/10971/MaksuongelmatHenkilokuva_tutkimusraportti_25052010.pdf) Hämtad: 7.10.2015.

Lindström, Jyrki. 2014, *Luotonvalvonta ja saatavien perintä*, 4 uppl., Estland: Print Best, 576 s.

Lindström, Jyrki. 2015, *Intervju om indrivningsfrågor* [muntl.]. Transkriberad och bifogad till detta arbete 4.11.2015.

Luotola, Katja. 2015a, *Suomalaisten rahatilanne ja maksumoraali heikentyneet* [pdf], *Intressi*, nr. 1, s. 10-11. Tillgänglig: [http://www.e-julkaisu.fi/intrum\\_justitia/intressi\\_1\\_2015/pdf/Intressi\\_1\\_2015\\_LR.pdf](http://www.e-julkaisu.fi/intrum_justitia/intressi_1_2015/pdf/Intressi_1_2015_LR.pdf) Hämtad: 9.10.2015.

Luotola, Katja. 2015b, *Perintälain noudattamisesta ylivertaiseen asiakaspalveluun* [pdf], *Intressi*, nr. 3, s. 8. Tillgänglig: [http://www.e-julkaisu.fi/intrum\\_justitia/intressi\\_3\\_2015/pdf/Intressi\\_3\\_2015\\_LR.pdf](http://www.e-julkaisu.fi/intrum_justitia/intressi_3_2015/pdf/Intressi_3_2015_LR.pdf) Hämtad: 9.10.2015.

Luotola, Katja. 2015c, *Maksutaparaportti 2015: Pitkät maksuajat yritysten riesana* [pdf], *Intressi*, nr. 3, s. 10-11. Tillgänglig: [http://www.e-julkaisu.fi/intrum\\_justitia/intressi\\_3\\_2015/pdf/Intressi\\_3\\_2015\\_LR.pdf](http://www.e-julkaisu.fi/intrum_justitia/intressi_3_2015/pdf/Intressi_3_2015_LR.pdf) Hämtad: 9.10.2015.

Luotola, Katja. 2015d, *Suomalaiset, maksamisen mallioppilaat* [pdf], *Intressi*, nr. 4. s. 10-11. Tillgänglig: [http://www.e-julkaisu.fi/intrum\\_justitia/intressi\\_4\\_2015/pdf/Intressi\\_4\\_2015\\_LR.pdf](http://www.e-julkaisu.fi/intrum_justitia/intressi_4_2015/pdf/Intressi_4_2015_LR.pdf) Hämtad: 9.10.2015.



julkaisu.fi/intrum\_justitia/intressi\_4\_2015/pdf/intressi\_nettiin.pdf Hämtad:  
21.11.2015.

Mesco, Manuela. 2013, For Europe's Debt Collectors, More Work Isn't Paying Off,  
*Wall Street Journal – Eastern Edition*, vol. 262 nr. 6. Tillgänglig: Ebsco Academic  
Search Elite. Hämtad: 12.10.2015.

Nordman, Staffan. 2013, *Indrivningsprocessen: en jämförelse mellan indrivningsla-*  
*gen 513/1999 och ändringen 31/2013*, Examensarbete, Åbo: Novia, Företagsekono-  
mi. Tillgänglig:  
[https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/59979/IndrivningsprocessenSt](https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/59979/IndrivningsprocessenStaffanNordman.pdf?sequence=1)  
[affanNordman.pdf?sequence=1](https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/59979/IndrivningsprocessenStaffanNordman.pdf?sequence=1) Hämtad: 9.10.2015.

Talousapu. Konkurssi. Tillgänglig: <http://www.talousapu.fi/konkurssi> Hämtad:  
18.10.2015.

Willman, Petri. 1999, *Perinnän Opas*, Helsingfors: Oy Edita Ab.

## BILAGA 1 FORSKNINGSFRÅGOR

1. Ålder / Ikä

☐ 15-24

☐ 25-34

☐ 35-44

☐ 45-64

☐ 65-

2. Kön / Sukupuoli

☐ Man / Mies

☐ Kvinna / Nainen

3. Civilstatus / Siviilisäätty

☐ Ogift / Naimaton

☐ Gift / Avioliitossa

☐ Separerad eller änka/änkling / Eronnut tai leski

4. Familjeförhållande / Perhesuhde

☐ Ensamboende / Yksinasuva

☐ Ensamförsörjare / Yksinhuoltaja

☐ Barnfamilj / Lapsiperhe

☐ Annan / Muu

5. Arbetsförhållande / Työsuhde

☐ Studerande / Opiskelija

☐ Anställd / Palkattu

☐ Pensionär / Eläkeläinen

☐ Arbetslös / Työtön

6. Årsinkomst (brutto) / Vuosiansio (brutto)

☐ Låginkomsttagare / Pienituloinen ( - 19 999 €)

☐ Medelinkomsttagare / Keskituloinen (20 000 - 34 999 €)

☐ Höginkomsttagare / Hyvätuloinen (35 000 - 49 999 €)

☐ Högsta inkomstklassen / Ylin tuloluokka (50 000 € - )

7. Har du någon gång glömt att betala fakturor i tid? / Oletko koskaan unohtanut maksaa laskut ajallaan?

☐ Ja / Kyllä

☐ Nej / Ei

8. Ifall du svarade ja på fråga 7, efter hur många dagar betalade du dem? / Jos vastasit kyllä kysymykseen 7, monenko päivän jälkeen maksoit laskut?

☐ 1-7 dagar / 1-7 päivää

☐ När jag fick påminnelsebrev / Kun sain muistutuskirjeen

☐ När fakturorna gick till indrivningen eller utmätningen / Kun laskut menivät perintään tai ulosottoon

9. Ifall du har fakturor i indrivningen, hur stort är skuldbeloppet? / Mikäli sinulla on laskuja perinnässä, kuinka suuri on velksaldo?

☐ Under 10 000 € / Alle 10 000 €

☐ 10 000 € - 50 000 €

☐ Över 50 000 € / Yli 50 000 €

## **BILAGA 2 INTERVJUFRÅGOR**

### **Velkajärjestely ja yrityssaneeraus**

1. Onko niin, että velkajärjestely on sekä yksityishenkilöille että yrityksille?
2. Mitä ero velkajärjestelyllä ja yrityssaneerauksella on?
3. Milloin yrityksen kannattaa hakea velkajärjestelyä?
4. Milloin yrityksen kannattaa hakea yrityssaneerausta?

### **Käräjäoikeus ja ulosotto**

5. Mitkä ovat käräjäoikeuden maksut?
6. Saako ulosmitata yksityishenkilön tai yrityksen koko omaisuus kerrallaan?
7. Kauanko velallinen voi olla ulosotossa, vanheneeko velka koskaan?

### **Maksuhäiriömerkinnät**

8. Kauanko maksuhäiriömerkinnät pysyvät rekisterissä?
9. Saako velallinen merkinnän pois nopeammin mikäli saatava maksetaan?

### **Tutkimus suomalaisten maksutavasta**

Lindorff teki tutkimuksen 2010, jossa tultiin seuraaviin tuloksiin: maksut jäävät yhä useammin maksamatta hyvätulosilta ja lapsettomilta, opiskelijat ja lapsiperheet maksavat laskunsa yhä useammin ajallaan.

10. Kommentoisitko tutkimusta omasta näkökulmastasi.
11. Uskotko, että tämä trendi on jatkunut?
12. Oletko sitä mieltä, että suomalaisten maksutapa muistuttaa yhä enemmän eurooppalaista maksutapaa?
13. Onko perinnässä enemmän miehiä vai naisia?
14. Mikä on perinnässä olevien keski-ikä?
15. Kuinka suuri osa kaikista veloista maksetaan?

### **Perinnän työnkulku**

16. Kommentoisitko seuraavaa kuvaa.
17. Onko kuvassa sinun mielestäsi jotain muutettavaa vai toimiiko perintä käytännössä näin?



## BILAGA 3 TRANSKRIBERAD INTERVJU

**Mikaela:** Noni, eli siis ensimmäinen kysymys...

**Jyrki:** Jo, haeksä tässä vielä, että nääkin voi mennä kaikki nauhalle, että se mitä niiden välillä tässä on tää... tää... tää, vapaaehtoisen oikeudellisen perinnän... ja itse asiassa ulosoton konkurssin kulkukaavio. Tost näkee mitä kaikkee se pitää sisällään. Pitäiskö tää lähtee kuitenkin siitä, että me puhutaan perinnästä niin arvoitko sä tätä perintätoimisto näkökannalta vai yleisesti vaan?

**Mikaela:** Perintätoimiston kannalta

**Jyrki:** Joo, no sit siin vois olla niin, että... mihin tää perintätoimiston... ööh... ööm. Mihin tää itse asiassa kaikki toiminta perustuu. Tää perustuu näitten toimeksiantojen käsittelyyn, ja silloin puhutaan jos sä haluat etsii sieltä sen varsinaisen... oikeudellisen juridisen taustan, että mitä tässä tehdään ja tässä tehdään kauppakaareen perustuvaa asiamiestoimintaa. Me hoidetaan toimeksiannosta velkojille kuuluvia velka-asioita.

**Mikaela:** Jo

**Jyrki:** Toimeksiantajan puolesta ja lukuun ja itse asiassa jos... joku viranomainen tulisi Intrumiin ja kysyis, että mihin teidän toiminta perustuu niin kun ne on tehny kun ne tulee tänne jollekin tarkastuskäynnille, niin se vastaus on, että tää perintätoimiston ja Intrumin rooli perustuu kauppakaaren mukaiseen... asiamiestoimintaan ja sitten meidän... öö... valtuudet toimia yksittäisessä asiassa pohjautuu sitten oikeustoimilain valtuutusta koskeviin säännöksiin. Siinä oli kaks virallista niinkun säännöstä, että... Mitä perintätoimisto tekee, se tekee asiamiestoimintaa ja sitten siinä yksittäisen jutun valtakirjassa tai yleisvaltakirjassa kerrotaan, että mitä yksittäisessä asiassa meillä on oikeus tehdä toimeksiantajan puolesta. Tää oli se mitä mä halusin kertoa tän lisäksi näin etukäteen.

**Mikaela:** Okei, eli siis mä oon vähän lukenut tietty ja sit tota on niinku... huomannut ton velkajärjestelyn ja yrityssaneerauksen, sit mä mietin sitä että, onks velkajärjestely yksityishenkilöille ja yrityksille? Et mikä sit se ero niissä on? Ja, että mitä sit... kannat-

taako niinkun yrityksen hakea velkajärjestelyä tai yrityssaneerausta, et mikä on sit parempi niinkun niitten näkökulmasta?

**Jyrki:** Jo. Nyt voimassaolevan... öö... velkajärjestelylain mukaan aikasemmin vain yksityishenkilöt ... pystyi hakea velkajärjestelyä, ja sit yritys jos halus öö yrityksen talousasioiden oikasemista tai parantamista piti hakea aina yrityssaneerausta tai että kaikki kaikki yrityksen liiketoiminnan sekä liiketoiminnan suunnittelu ja sitten sen jälkipäätäminen... tai sitten se yrityksen velkaomaisuuden järjestely leikkaaminen, käytännössä velkojen leikkaaminen, se tapahtui aina yritys... yrityssaneerauksen yrityssaneerailain kautta, mut nyt tällä hetkellä yrityksen on mahdollista hakea myöskin velkajärjestelyä tai velkajärjestelyn kautta sitten tota oikasta... öö... oikasta tota... omia asioitaan kuitenkin niin, että aina jos... öö... yrityssaneerauksella on tarkoitus myöskin tervehdyttää sitä liiketoimintaa jollain tavalla mennään sit siihen liiketoiminnan kehittämiseen tai muuttamiseen jollain tavalla niin se täytyy aina tapahtua... yrityssaneerailain keinoin. Ja tohon niinkun vastaus on, että velkajärjestely yrityssaneeraus ”Onko niin, että velkajärjestely on sekä yksityishenkilöille että yrityksille?” niin on mahdollista että siis... velkajärjestelylain keinoin oikastaan sekä yksityishenkilöiden... öö... yksityishenkilöiden... talousasioita... että yritysten talousasioita ja sitten... tällä yrityssaneerauksessa... jos haetaan suoraan yrityssaneerausta... yrityssaneerausta niin... siellä on mahdollista... yrityssaneerauksen sisällä ottaa kantaa myöskin sitten siellä maksuohjelma osuudessa siihen että miten niitä yrityksen... lainoja esimerkiksi leikataan niin, että yritys vois sitten... öö... niitten leikkausten jälkeen jatkaa sitä kannattavaa liiketoimintaa kun yrityksen tai niinkun yritystoiminnan yleensäkin sen perusedellytys on, että se liiketoiminta täytyy olla niinkun osakeyhtiölaissa sanotaan niin tota voittoa tuottavaa kannattavaa, niin tällä yrityssaneerailain keinoilla muutetaan sitä liiketoimintaa sellaseksi, että se yritys voisi jatkaa järkevää liiketoimintaa... ilman sitä vanhaa velkataakkaansa.

**Mikaela:** Okei... Ja sit tota käräjäoikeudesta vähän... miten paljon ne maksaa sit... maksaaks ne sit perintätoimistolle... tai maksaaks ne niinku... sit sille... velallisella... että kun joutuu käräjäoikeuteen niinku... kumpi niinku maksaa siitä... käräjäoikeusmaksusta ja miten paljon se... maksu on, miten suuri?

**Jyrki:** No mä palaisin tässä... käräjäoikeuksia koskevissa kysymyksissä viis, kuus, seittemän, siihen, että... kun me hoidetaan velkojan puolesta asiamiehenä... toimeksiantaja... velka... toimeksiantajan velka-asioita... me tehdään kaikki toimenpiteet... velkojan puolesta... velkojan lukuun, niin et me esitetään ne vapaaehtosen perinnän perintäkuluvaatimukset ja oikeudellisen perinnän perintäkuluvaatimukset, jotka sisältää nää käräjäoikeuden maksut, me esitetään ne aina toimeksiantajan puolesta. Meillä on oma erillinen hinnasta toimeksiantajalle... jonka pitäisi pääsääntöisesti olla... yhteismitallinen niitten vaatimusten kanssa mitä esitetään... sille velalliselle. Toisin sanoen, meillä on sille... meidän toimeksiantajalle esimerkiksi Keskolle hinnasto, palveluhinnasto, mitä maksaa vapaaehtoinen perintä, mitä maksaa oikeudellinen perintä ja siellä on mukana myöskin mukana nää käräjäoikeuden maksut. Ja, me esitetään nää maksut tuolla käräjäoikeudessa aina päämiehen puolesta ja ne tuomitaan tälle meidän päämiehelle ja sitten me vastaavasti sen hinnaston ja... Intrumin ja toimeksiantajan kanssa solmitun sopimuksen ajalla me laskutetaan sitten ne vastaavat... öö... maksut ja vastaavat palkkiot mitä ollaan siellä oikeudenkäynnissä päämiehelle vaadittu. Ja, tässä on kaks suhdetta, on se, että me esitetään kaikki vaatimukset päämiehen puolesta, ne tuomitaan... käräjäoikeuteen menneissä asioissa päämiehelle... ja kun me voitetaan... pääsääntöisesti kaikki asiat, niin velallinen tuomitaan maksamaan... vapaaehtoisen perinnän kuluja, oikeudellisen perinnän kuluja tietty määrä, ja ne on päämiehen, ihan samalla tavalla kun päämiehelle tuomitaan se pääoma... siitä saatavasta... ja päämiehelle tuomitaan ne... ne korot, niin ne on päämiehen saatava sekä pääoma, korko että kulut ja me vastaavasti se vastaava summa mikä siellä on tuomittu maksettavaksi perintäkuluja laskutetaan meidän ja päämiehen välisen hinnaston mukaisesti.

**Mikaela:** Jo, et niinku onks ne maksut sit niinku ne käräjäoikeusmaksut, et vaihtelee ne sit sen pääoma summan perusteella vai...

**Jyrki:** Ne vaihtelee sen... sen mukaisesti tuolla oikeudessa missä... missä tota... as-teessa se... öö... ratkastaan. Siellä löytyy, että kannattaa liittää mukaan, kun siellä on todellakin tota... se voi... asialle kirjallisessa valmistelussa... ja nää riidattomat asiat niin niitten käräjäoikeusmaksut on se jos me lähdetään manuaalisesti tää postitse se haastehakemus niin se on se 86 euroa muuten se on sähköisesti toimitettu se 65 euroa mutta sen jälkeen ne maksut sitten korottuu sen käräjäoikeuslistan mukaan, että missä



valmistelun tai pääkäsittelyn asteessa se juttu ratkastaan, tai ratkastaanko se sitten mari-tusteiden jälkeen hovioikeudessa tai mahdollisesti korkeammassa oikeudessa. Se juttu voi mennä sitten... nää kaikki... oikeusasteet läpi ja kun toi... käräjäoikeuteen mene-vä... velka-asia, niin se voi päättyä tässä valmistelussa... jolloin se on todellakin se 86 ja 65 euroa, sen jälkeen jos se päättyy... öö... tällästen lausumakirjeenvaihdon jälkeen sitten kirjallisessa valmistelussa tai suullisten istuntojen jälkeen niin ne maksut on sitten huomattavasti suuremmat. Ja sieltä oikeus.fi taulukosta näkee, että mikä missäkin vai-heessa kuinka paljon se maksaa käytännössä.

**Mikaela:** Ja sit jos ei maksa niin siitä joutuu ulosottoon... niin saaks tota ulosmitata ko-ko omaisuuden kerralla?

**Jyrki:** No lähdetään.. tää kysymys numero 6 niin lähdetään vähimmän haitan periaat-teella, että ulosottomies ulosmittaa aina sen... öö... minimimäärän niin, että se saata-va... saatava siitä... siitä... kertyisi mutta ensisijaisestihan ulosotto käynnistyy sillä, että ulosmit... ulosottomies lähestyy kirjeitse ja pyrkii vapaaehtoiseen maksuun ja pyrkii te-kemään maksusuunnitelman ja yksityishenkilöiden on saatavaa käytetään paljolti pal-kanulosmittausta että sitä palkasta ulosmitataan, toki jos löytyy ulosmitattavaa omai-suutta niin sitten sitäkin voidaan käyttää mutta vähimmän haitan periaatteella, että ulosmitataan vaan se... vähin määrä niin, että se saatava siitä jollain tavalla kertyy ja voidaan tehdä vaikka siitä lopusta maksusuunnitelma mutta... ei tietenkään koko omai-suutta ei... ei... ei... ei... ulosmitata kerrallaan vaan... vain siihen asti, että se saatava kertyisi ja otetaan totta kai huomioon se, että mitä siellä ulosotossa on muiden velkojen saatavia, että... ulosottomies arvioi sen velallisen ulosotossa olevan velallisen... koko-naisvelkatilannetta ja arvioi, että mitä tuloa ja omaisuutta velallisella on... ja sitten kuinka paljon siellä on muitakin asioita ulosotossa ja tekee sitten siinä yksittäisessä meidän velka-asiassa... ne tarvittavat toimen... toimenpiteet ja ne pohjautuu siihen, että yritetään tehdä mahdollisimman vähän haittaa sille velalliselle.

**Mikaela:** Ja tota, jos sit ei pysty niinkun maksaa moneen vuoteen niin, kauanko voi olla sit ulosotossa, onks se 10, 15, 20 vuotta?

**Jyrki:** Siellä on... öö... ulosottoon niinku... heillä on sisäiset ohjeensa että... se pitäisi tapahtua mahdollisimman joutuisasti se... se... ulosmittaus, ja se palautuu aika äkkiä sieltä sitten ulosmittaus.. ulosmittausvarattomana se asia, jos sieltä mitään ei kerry. Ja pyritään niin, että se olis niinku vuoden sisällä... se... öö... se olisi niinkun tehty kaikki tarvittavat toimenpiteet. Yleensä ne pystytään tekemään jo kolmessa viiva kuudessa kuukaudessa kaikki tarvittava. Ja jos sieltä sitten suoraan ulosottomies näkee, että siellä on vastikään tehty ulosoton selvitys jossa on läpikäyty velallisen tulot ja varat ja todettu ettei sieltä mitään kerry niin se palautuu sitten todella nopeassa tahdissa... muutamassa no sanotaanko kuukaudessa varmaan palautuu tämmösen varattoman... varattoman... henkilön osalta se palautuu sieltä varattomana ulosotosta ja... ja... ja... meillä on suomessa... tämmönen yleisvanhentumisaika, joka on kolme vuotta ja tuomioperusteiset asiat on viis vuotta ja kaikki nää, jotka menee ulosottoon pääsääntöisesti... öö... perintätoimistoon tuleva tavara on semmosta tai toimeksiannot on tämmösiä... ei suoraan ulosottokelpoisia, on yksityisoikeudellisia saatavia ja kun niihin hankitaan... tuomioistuimesta käräjäoikeudesta päätös niin... ne on voimassa viisi vuotta eli tämä vanhentumisaika on viisi vuotta. Ja yleisvanhentumisaika on suomessa kolme vuotta ja sitten... tuomioperusteisessa asioissa, jotka on läpikäynyt tän käräjäoikeusvahvistuksen niin se vanhentumisaika on se viis vuotta ja... ja... ja... sitten kun se palautuu ulosotosta... niin, sen jälkeen se pitäis sitten viidessä vuodessa uudestaan toimittaa sinne ulosottoon niin, että meillä on kuitenkin ulosoton tämmöset lopulliset vanhentumisajat, nekin löytyy sieltä oikeus.fi sivulta hieno yhteenveto ja sieltä löytyy sitten viidentoista ja kahdenkymmenen vuoden nää lopullista vanhentumista koskevat säännöt. Mutta tässä pyritään tässä... perintätoimistojen suorittamassa ulos... ulos... ulosottoon asti menevisä... menevässä palvelussa pyritään siihen, että nää asiat palautuvat perintätoimistosta toimeksiantajalle velkojalle vasta siinä vaiheessa kun ne on kertynyt, eli tätä ulosottovalvontaa tehdään sitten niin kauan kun se lopullinen vanhentumisaika tulee... tulee vastaan. Et tää on hyvin pitkäjänteistä ja taitaa noi tilastot kertoa sen, että semmonen henkilö, joka on vastikään todettu... ulosotossa varattomaksi niin sitten se taloudellinen tilanne korjautuu tommosessa viidessä, kuudessa, seittemässä vuodessa, että se todennäköisyys, että se kertyisi, että toimeksiantajalle tulee kertymiä, että... se tavallaan jo... kerran luottotappioksi kirjattu... kirjattu asia, että siihen tulis kertymiä, ja että tämmönen tuloutus tapahtus, niin se tapahtuu aika pitkän ajan kuluttua siitä kun se... ensivarattomuus on todettu.

**Mikaela:** Ja sit et jos ei pysty maksaa niin saa maksuhäiriömerkinnän mut poistuaks se nopeemmin jos sit maksaa sen ja miten kauan... se niinkun on siellä se merkintä ja niin pois päin?

**Jyrki:** No tossa maksuhäiriömerkinnässä ois siinäkin olennaista, että puhutaanko yrityksistä ja kuluttajista ja meillä maksuhäiriömerkintä tulee yritysten osalta jo tämmösen... tämmösenä maksutapahäiriöinä, että jos yritysten osalta on kulunut seitsemän päivää eräpäivästä niin tämmönen tota... maksu voidaan kirjata sitten maksuviiveenä maksutapa... maksutapana tonne maksuhäiriörekisteriin ja maksuhäiriörekisterissä puhutaan luottotietoyhtiöidenrekistereistä ja niitä on suomessa... suomen asiakastieto ja DP ja Intrum Justitia, eli kolme kappaletta löytyy... tällä hetkellä näitä luottotietoyhtiöitä, jotka voi sitten näitä maksuhäiriöitä myöskin myydä... ja käyttää liiketoimintatarkoituksiin. Ja yritysten osalta se ensimmäinen vaihe oli siis tää, että seitsemän on kulunut eräpäivästä... niin voidaan tämmönen maksuviivemerkintä... merkitä tota ilmoittaa ja yritysten osalta voidaan myöskin kirjata sinne... jo tässä vaiheessa jotta jos velallinen maksaa sitä velkaa niin voidaan kirjata... kirjata sinne sitten se maksu mutta sillä maksulla varsinaisesti ei muuteta, sillä ei oo vaikutusta sen maksuhäiriö... tai maksutapa maksuhäiriö tota säilyttämiseen. No yritysten osalta sit seuraava vaihe, että sinne voisi tulla maksuhäiriöitä on... öö... jos tää... saatava etenee siihen asti, et sit hankitaan tuomio, niin sittenhän tuomiooperusteiset asiat on pääsääntöisesti ja tota kolme vuotta... kolme vuotta siellä tota rekisterissä ja pääsääntöisesti näillä maksuilla ei ole merkitystä sen säilyttämisaikaan... ja... ja... ja... sit sieltä löytyy konkurssiperusteisia maksuhäiriömerkintöjä, ulosottooperusteisia maksuhäiriöitä oikeestaan kaikkiin, puhutaan maksukyvyttömyys menettelyistä, johon yksityishenkilön... velkajärjestely, yrityksen saneeraus ja konkurssi niin kaikissa näissä on riippuen siitä, että missä vaiheessa konkurssia tai yrityssaneerausta tai yksityishenkilön velkajärjestelyä ollaan, niin erityyppisiä maksuhäiriömerkintä... merkintöjä voi tulla luottotietoyhtiön rekisteriin ja siellä on sitten näille kaikille omat erilliset van... tai tämmösen säilyttämisaajat, jonka jälkeen kun säilyttämisaika menee sitä tota... umpeen niin se poistuu sieltä rekisteristä. Yksityishenkilöiden osalta sieltä löytyy sitten... ei löydy tätä... seitsemän päivää eräpäivästä merkitään ensimmäisenä vaan yksityishenkilöiden osalta, jos se saatava perustuu kulutusluottosopimuksen... kulutusluottosopimukseen niin siellä kulutusluottosopimuksessa jos on tämmönen... maininta, että jos... saatava on myöhästynyt esimerkiksi 60 päivää ja on

edelleenkin myöhässä ja lähdetään tulle määrämuotonen kirje, ja siinä sopimusehdoissa mainitaan, että jos saatava on maksamatta ja lähetetään määrämuotonen kirje... kirje niin se voidaan merkitä se maksurästi ... luottotietoyhtiön rekisteriin tämmösenä kulusluottoperusteisena maksuhäiriönä niin... se on se ensimmäinen kohta mistä... mistä voidaan... joutua, mistä kuluttaja voi joutua niinkun maksuhäiriörekisterin velalliseksi. Ja... ja... ja... sitten seuraava vaihe on taas se, että edetään tän tuomion hakemiseen, se tuomion hakeminen on pääsääntöisesti kolme vuotta... sitä voi, jos siellä on useita maksuhäiriöitä, niin... niin... niin... sitä pystyy maksuilla lyhentämään sitä aikaa ja nekin löytyy luottotietolaista ja oikeus.fi sivuilta, mikä on se konkreettinen aika. Sitten yksityishenkilöiden osalta löytyy ei varsinaisesti konkurssiperusteisia maksuhäiriöitä, sieltä löytyy velkajärjestelyperusteisia maksuhäiriöitä... jonkun verran, ja ulosottoperusteisia maksuhäiriöitä niinkun yritysten osalta ja ne on kaikki sitten riippuen sitä mistä tilanteesta on kysymys niin erilaiset säilyttämisaajat enkä niitäkään tässä lähde muistelemaan.

**Mikaela:** Mä en tiedä jos sä oot tota kattonut tota ton Lindorffin tutkimusta 2010.

**Jyrki:** Se vaikutti aika vieraalta mulle, että hyvätulaiset, lapsettomat, opiskelijat maksavat... ajallaan

**Mikaela:** Joo, et ne oli tehnyt tollasen tutkimuksen varmaan... perustuu niitten tietokannan informaatioihin. Mut mä luin tollasen artikkelin ja sit siin oli sellanen pdf, jossa ne sitten... oli kaikki nää... tulokset siitä. Mitä mieltä sä oot tästä, et luuletsä et toi on oikein tai kommentoisitko sä.

**Jyrki:** Tää on perintätoimiston kannalta voi hyvinkin olla niin, että näiltä tavoilta hyvätulaiset ja lapsettomilta... opiskelijat, lapsiperheet maksavat laskunsa yhä useammin... Se voi olla oikeastaan mikä tahansa taho, joka saa... ensimmäisen kerran perintäkirjeen, elikkä tämmönen niinkun... erehdyksen kautta opitaan sitä, että me maksetaan aika herkästi... henkilöt joilla ei ole maksuhäiriöitä on totta kai semmonen tosiasia kun kukaan ei halua maksuhäiriöitä, kaikki pelkää jo, että ensimmäisestä kirjeestä tulle voi tulla semmonen maksuhäiriö... ei halua sitä... koska maksuhäiriö pilaa sitä oman... oman tota... elämäntilannetta on sitten luottokortteja tai asumista tai lainaa tai mitä hakemassa niin... niin... kaikki kun estyy niin... yleensä perintätoimistolta tuleva kirje henkilölle...

tai yritykselle, joka niitä aikasemmin ei oo saanut, on ensikokemus, kyllähän se sieltä aika niinkun nopeesti maksetaan pois. Onko hyvätuloiset totta kai helpommin sen pysyy maksamaan myöskin, lapsettomat miks ei. Opiskelijat, lapsiperheet kuvittelisin, että opiskelijat ja lapsiperheillä... nää velka-asiat kuitenkin on kasaantunut. Mä olin just tuolla oikeusministeriössä jossain velkapäivillä oli missä puhuttiin, että nuorten... mak-suongelmista, ja... ne opiskelijat, jotka... tai nuoret henkilöt, puhutaan alle 25 vuotias-ta... 15-25 vuotiasta... joilla on... taloudellisia ongelmia, niin ne monta kertaa kasaan-tuu, ja heillä on paljon maksuhäiriöitä, että tässäkin pitäisin siitä kiinni, että ne jotka sen niinkun... ollaan ensimmäistä kertaa perintätoimiston asiakkaana varmaan maksaa sen pois sieltä koskien myöskin varmaan lapsiperheiltä, jostain sitä rahaa sitten raavitaan siihen yksittäiseen asiaan, ja... ja... ja... ne jotka on sitten jo saanut yhden niin ne voi äkkiä saada niitä kymmenen tai kaksikymmentä. Elikkä sitten kun niitä ei saa yksinker-taisesti sitä. Ei oo sitä järjestelymahdollisuutta, elikkä mistään ei ole saatavissa, ei van-hemmilta, eikä tutuilta eikä... sitä ei oo vaan järjestettävissä, niin sitten se... kasautuu... Ja, oletko sitä, kohta 12, "Oletko sitä mieltä, että suomalaisten maksutapa alkaa muistut-taa yhä enemmän eurooppalaista maksutapaa", niin mun mielestä Intrumin maksutapa-tutkimuksen kuitenkin vahvistaa, että suomalaiset on sekä kuluttaja että yrityspuolella aika tunnollisia velkojensa maksajia vaikka suomessa taloustilanne on huono me kui-tenkin näitä maksetaan... maksetaan niinkun... sekä eurooppalaisessa että suomalaises-sa mittakaavassa... valtavan hyvin... suomalaiset on sääntillisiä, jämättiä kansaa.

**Mikaela:** Mut onks tää sit maksutapa sun mielestä muuttunut tän viimeisen viiden vuo-den aikana?

**Jyrki:** Se on varmaan nyt sitten tästä taloustilanteesta johtuen, niin... ainakin yritysten puolella... tällästä pikkusta herpaantumista, ja tota... että viiveitä on alkaa lisääntyä, mutta se on aika luonnollista kun taloustilanne on mikä on.

**Mikaela:** Ja sit vähän näistä, että miten paljon on miehiä ja naisia perinnässä prosentuaalisesti?

**Jyrki:** Mulla on sellanen viimeinen tieto, että miehiä olis kuitenkin enemmän kun naisia, mutta eihän tää niinkun sitä sukupuolta kato, että... tätä velkaantumista tapahtuu, tässä

olis oikeestaan se, että... kun täällä Intrumissakin on... tai perintätoimistossa yleensä... eri toimialoilla vähän erinäkösiä tilastoja... ja... ja... ja... riippuen toimialasta, että mikä on niinkun... minkä tyyppistä velkaantumista on tapahtunut, niin varmaan Intrumin rekisterissäkin... löytyy... löytyy miehiä... miehiä enemmän... kun naisia ja... keski-ikä jos se... puhuttiin justinsa yli 50 ja 60 vuotisten isoista veloista perintätoimistoissa ja ulosotossa, että... mitä suurempi se keski-ikä on, niin varmaan sitä velkaakin tehdään vähemmän, mutta siellä on niitä vanhoja velkasuhteita, ja... ja... ja... pankkiongelmia ja muitakin mitä vanhemmilla ihmisillä on mutta... mutta, tähänkään mulla ei ole semmosta niinkun tota... Intrumista löytyy tohon kyllä tota... vaikka tuolta talousosaston puolelta ihan tota... tarkkaa... tarkkaakin tietoa. Jos mun pitäis arvata tohon keski-ikä niin väittäisin, että... että... että se olis jossain... onko vaikka 35. ”Kuinka suuri osa kaikista veloista maksetaan” niin tääkin riippuu siitä mistä liiketoiminnasta on kysymys, tää on semmosta... öö... mitä tulee perintätoimistoon niistä maksetaan melkein kaikki, voi olla niitä jota, että se on siellä 90 ja 95 prosentin välillä ja sit on semmosia... semmosia toimialoja missä se maksetaan 20 30 prosenttiin. Eli siis aivan toivotonta, ja.. ja.. ja... ja... varmaan semmoset niinkun välttämättömyys hyödykkeet puhutaan että, puhelin on välttämätön, halutaan, että se puhelin toimii ettei sitä katkasta. Halutaan, että vuokratämpä säilyy, maksetaan ne vuokrat tavalla tai toisella jos ei muuta niin sossun kautta. Ja... ja... auto on monta kertaa semmonen, että sitä maksetaan ihan viimeeseen. Prosentit on todella korkeita, että puhutaan... 70-95, eli mitä tärkeempi siin on joku tuote, mikä... mikä huolta tai sitten sen hengissä pysyminen ajattelen vuokratämpää, puhelinta, niin on välttämätöntä että sitä ei katkasta sitä suhdetta. Semmosii maksetaan tosi hyvin.

**Mikaela:** Ja sit viel toi viimeinen tost kuvasta... niin tota... muutaisit sä jotain tästä työnkulusta vai... vai pitäisit sä sen tollasena kun se on? Jotain kommentoitavaa siitä?

**Jyrki:** No, lasku lähetetään siitä ja siel on muikkari sitten ja... ja... ja... yks muistutus riittää, kaks muistutusta voi olla... vapaaehtonen perintä, maksuvaatimus, kakkos maksuvaatimus, maksusopimus on... öö... perintätoimistossa se, tai yleensäkin laissa puhutaan maksu... öö... maksusuunnitelmasta, se on maksusuunnitelma se virallinen nimi, mut se on maksusopimus... ja, tratta... tratta tehdään jo, ja tää menee itse asiassa yrityspuolella niin, että ensimmäinen maksuvaatimus niin se on trattauhkaneminen mutta

on se useassakin perintätoimistoissa... sit mennään tähän trattaan, ja se tratta on jo maksuvaatimus, se on yhden sisältöinen maksuvaatimus, julkisuusuhkainen... julkisuusuhkainen maksuvaatimus, jossa sitten tota nää maksuhäiriömerkinnät, trattaperusteinen... se oli siellä yrityspuolella, se mikä jäi itse asiassa tuolla maksuhäiriömerkinnässä... vähemmälle... vähemmälle huomioon... Oikeudellisessa perinnässä haastehakemus... yksipuolinentuomio ja sitten tulle maksuhäiriömerkintä se menee kärjäoikeuteen... maksuhäiriömerkintä tulee ton kärjäoikeusprosessin jälkeen, et tässä pitäis olla oikeudellinen perintähaastehakemus, sitten se käsittely kärjäoikeudessa ja sieltä tulee se ratkasu, jonka ratkasun nimi on tämmösessä riidattomassa asiassa suurin osa ratkastaan... riidattomassa asiassa, niin... niin... niin... se on yksipuolinen tuomio, siit tulee sit yksipuolist tuomiost tulee maksuhäiriömerkintä ja sitten se tuomio menee ulosottoon, siitä voidaan tehdä sitten konkurssihakemus, velkajärjestely, yrityssaneeraus keinoilla voidaan järjestää sitä velkaa totta kai. Lähinnä tossa on niinkun, mikä näistä... öö... toi maksuhäiriömerkintä pitäis olla ton kärjäoikeuden jälkeen... kärjäoikeuden käsittelyn jälkeen, ja sit tää tratta niin tratta ei oo tässä vaiheessa, vaan... maksusuunnitelma voi olla kaikissa näissä perinnän vaiheissa, sen vois laittaa tänne sivuun, maksusuunnitelma heti kun... öö... velallinen on saanut joko velkojaltaan, toimeksiantajalta tai Intrumilta... Intrumilta vaatimuksen niin sit voidaan tehdä maksusuunnitelma ja sitten perintälaissa määritellään sitä maksusuunnitelmasta voidaan... voidaan vaatia. Ykkös maksuvaatimus, kakkos maksuvaatimus, maksusuunnitelma, jos ei niin oikeudellinen perintä. Ja... ja... Tässä on se päälinja, voidaan tehdä... perintälaki mahdollistaa sen laki saatavien perinnästä yhtä kun perintälaki mahdollistaa sen, että voidaan tehdä... öö... muitakin toimenpiteitä kunhan ne vaan perustellaan sitten siinä, että miksi sellainen on tehty, voidaan lähettää useampiakin maksuvaatimuksia, voidaan tehdä useampikin kun yksi maksusuunnitelma jos se perustellaan... tässä perustellaan minkä takia se joudutaan tekemään... niin semmonen mahdollisuus perintälaissa on vapaaehtosen perinnän puolella. Oikeudellinen perintä menee tässä sit oikeestaan mikä puuttuu tästä oikeudellisesta perinnästä on sitten... kärjäoikeus menettely... se pitää sisällään... sen riidattoman asian ja riitaisen asian käsittelyn, jonka riitaisen asian käsittely jakautuu valmisteluun ja pääkäsittelyyn ja sieltä saadaan sitten... ulosottoperuste... ratkasu, joka voidaan lähettää ulosottoon. Muutama korjaus, maksuhäiriömerkintä ja tratta... tratan paikka ehkä ois sitten yrityspuolella jos ajatellaan, että tää koskee sekä... kuluttajaa että yritysverintää tää... tää... tää... työkulukuvio niin... niin... niin... trattaperintä tulee tossa heti... sen

muikkarin jälkeen.. tai sitten... öö... öö... \*puhelin piippaa\* voi olla tossa... trattauhka voi olla tossa sen ensimmäisen maksuvaatimus yrityspuolella... että... että... Kokonaisuudessaan mä korostaisin tossa, että... sitä millä alotinkin... tää on... tää on... sen velkojan toimeksiantajan velka-asioiden hoitoa se työ mitä tehdään perintätoimistoissa ja se, että juridinen perusta on kauppakaaren mukainen asiamiestoiminta, ja se mitä me saadaan yksittäisessä asiassa tehdä, se pohjautuu oikeustoimilakiin, että oikeustoiminnasta löytyy valtuutusta koskevat säännökset, ja meillä on aina jokaista asiaa hoidetaan... tavalla tai toisella sopimuksen valtakirjan nojalla... ja... ja... ja... sen mukaan... tehdään sit tarvittavia... toimenpiteitä... se on oikeestaan perint... perin... perin... perintäosio.

**Mikaela:** Okei, onko sulla jotain muuta, mitä sä haluaisit lisätä?

**Jyrki:** Ei oikeestaan.

**Mikaela:** Kiitos haastattelusta.

**Jyrki:** Kiitos.